



Avdeling for økonomi- og ledelsesfag - Rena

Silje Helen Johansen og Caroline Velve Søgaard

Bacheloroppgave

Hvordan kan konflikter ved fysiske skjulte feil og mangler reduseres ved hjelp av god meglerskikk?

How can good brokering practice reduce conflicts of physical hidden defects?

Bachelor i Eiendomsmegling

Våren 2017

Samtykker til utlån hos høgskole biblioteket JA ☒ NEI ☐

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage JA ☒ NEI ☐

Forord

Denne bacheloroppgaven er en avsluttende oppgave av vår bachelor i eiendomsmegling ved Høgskolen i Innlandet, avdeling Rena. Oppgaven er skrevet våren 2017 og har vært en spennende og lærerik prosess.

Problemstillingen vi hadde som grunnlag for vår oppgave ser vi på som meget relevant både i forhold til at vi selv skal ut i eiendomsmeglerbransjen, og i dagens utøvelse av eiendomsmegleryrke. Vi har i løpet av arbeidet med bacheloroppgaven fått dypere innsikt og en bedre forståelse for temaet vi har undersøkt, og dette har gitt oss verdifull kunnskap som vi kan ta med oss videre inn i arbeidslivet.

Vi vil takke studieansvarlig, Per Anders Løvsletten, for tre flotte år med undervisning, og som vår veileder og motivator denne våren. Takk for god støtte, nyttige tilbakemeldinger og verdifulle refleksjoner rundt vårt arbeid med vår bacheloroppgave. Videre vil vi rette en takk til familien for god støtte underveis i en til tider frustrerende prosess. Til slutt vil vi takke Åmøtet Vekst for god hjelp med innbinding av vår bacheloroppgave.

Tusen takk for tre flotte år ved Høgskolen i Innlandet, avdeling Rena. Vi er stolte over å levere vår bacheloroppgave i eiendomsmegling.

Rena, 28.04.2017

Caroline Velve Sjøgaard

Silje Helen Johansen

Innholdsfortegnelse

FORORD	3
INNHold	4
NORSK SAMMENDRAG.....	7
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)	8
1. INNLEDNING	9
1.1 PROBLEMSTILLING OG BAKGRUNN	9
2. TEORI	11
2.1 SKJULTE FEIL OG MANGLER.....	11
2.1.1 Når en feil blir til en mangel i rettslig forstand.....	11
2.1.2 Vesentlighetskriteriet.....	12
2.1.3 Solgt med forbehold «som den er»	13
2.1.4 Selgers opplysningsplikt.....	13
2.1.5 Kjøpers undersøkelsesplikt.....	14
2.2 FORVENTNINGER TIL EIENDOMSMEGLER	15
2.2.1 Selgers forventninger (oppdragsgiver).....	15
2.2.2 Kjøpers forventninger	15
2.2.3 Lovens krav til eiendomsmegler	16
2.2.4 God meglerskikk.....	17
2.2.5 Eiendomsmeglers omsorgsplikt.....	18
2.2.6 Eiendomsmeglers undersøkelses-og opplysningsplikt.....	18
2.3 BOLIGSALGSRAPPORT, VERDITAKST OG TILSTANDSRAPPORT	19
2.3.1 Boligsalgsrapport.....	20
2.3.2 Verditakst	20

2.3.3	<i>Tilstandsrapport</i>	20
2.4	FORSIKRINGER	21
2.4.1	<i>Eierskifteforsikringer</i>	21
2.4.2	<i>Boligkjøperforsikringer</i>	21
3.	METODE	23
3.1.1	<i>Valg av metode</i>	23
3.2	DATAINNSAMLING	24
3.2.1	<i>Kvantitative data</i>	24
3.2.2	<i>Kvalitativ data</i>	25
4.	PRESENTASJON AV DATA.....	26
4.1.1	<i>Kvantitativ data</i>	26
4.1.2	<i>Kvalitativ data</i>	36
4.1.3	<i>Gjennomgang av klagesaker i ulike klageinstanser:</i>	39
4.1.4	<i>Boligsalgsannonser på FINN.no</i>	42
5.	ANALYSE.....	43
5.1	SKJULTE FEIL OG MANGLER	43
5.1.1	<i>Når en feil blir til mangel i rettslig forstand</i>	43
5.1.2	<i>Vesentlighetskriteriet</i>	44
5.1.3	<i>Solgt med forbehold «som den er»</i>	45
5.1.4	<i>Selgers opplysningsplikt</i>	45
5.1.5	<i>Kjøpers undersøkelsesplikt</i>	46
5.2	FORVENTNINGER OG KRAV TIL EIENDOMSMEGLER	47
5.2.1	<i>Selgers forventninger:</i>	47
5.2.2	<i>Kjøpers forventninger:</i>	48
5.2.3	<i>Lovmessige krav til eiendomsmegler</i>	50

5.3	SALGSDOKUMENTASJON	52
5.4	FORSIKRINGER	54
6.	KONKLUSJON	57
7.	KRITIKK TIL EGET ARBEID	59
7.1.1	<i>Veien videre</i>	59
	LITTERATURLISTE	61
8.	VEDLEGG	63

Tabeller

Tabell 1.....	26
Tabell 2.....	27
Tabell 3.....	28
Tabell 4.....	28
Tabell 5.....	29
Tabell 6.....	29
Tabell 7.....	31
Tabell 8.....	32

Figurer

Figur 1	30
Figur 2	33
Figur 3	34
Figur 4	35

Norsk sammendrag

Formålet med denne bacheloroppgaven har vært å undersøke om god meglerskikk kan redusere konflikter som oppstår ved skjulte feil og mangler. Vi har skrevet en teoretisk bachelor med fokus på: relevant teori, rapporter utført av TNS Gallup/Forbrukerrådet, boligsalgsannonser på FINN.no, tall og statistikk hos klageinstanser og Statistisk Sentralbyrå, samt klagesaker hos tre forskjellige klageinstanser. Problemstillingen som skal besvares i denne oppgaven er: «Hvordan kan konflikter ved skjulte feil og mangler reduseres ved hjelp av god meglerskikk».

Metoden vi har brukt i denne oppgaven er både kvantitativ og kvalitativ. Vi har brukt kvantitativ metode for å tilegne oss god oversikt over tallmessige og statistiske resultater ved klagesakene hos de forskjellige klageinstansene, samt over feilinformasjonskilder. Vi har videre brukt kvalitativ metode for å innhente empirisk teori gjennom rapporter og undersøkelser som tidligere er utført av Forbrukerrådet. Vi har også gått gjennom flere klagesaker og boligsalgsannonser på FINN.no. Funnene vi har gjort gjennom undersøkelsen har vi sammenlignet med faglitteraturen vi har presentert for å få best mulig grunnlag for å besvare problemstillingen.

Videre viste funnene at forbrukerne ikke har god nok tillit til eiendomsmeglerne. De føler seg mer alene i salgsprosessen, og at de ikke har en nøytral fagperson å støtte seg til. Dette gjaldt i større grad kjøperne enn selgerne. Kjøperne føler at eiendomsmegler ikke gir et nyansert og ærlig bilde av eiendommen som skal selges, og at salgsannonseene ofte gir et annet inntrykk av boligen enn hva som møter de i virkeligheten. Funnene viser også at forbrukerne føler at de får alt for lite informasjon, råd og veiledning i boligsalg- og kjøpsprosessen.

Avslutningsvis kan vi se at god meglerskikk delvis kan redusere konflikter ved skjulte feil og mangler. Der klageren har oppdaget skjulte feil og mangler hvor verken selger, takstmann eller eiendomsmegler var klar over mangelen, er det ikke mye eiendomsmegler kunne gjort annerledes på grunn av hans/hennes uvitenhet om dette. Derimot ser vi at eiendomsmegler kan redusere konflikt ved å skjerpe sin opplysningsplikt ved å gi mer råd og veiledning til forbrukerne underveis i salgs/kjøpsprosessen, samt være kritisk til eget vokabular når eiendommen skal markedsføres.

Engelsk sammendrag (abstract)

The purpose of this bachelor's thesis has been to study how good brokering practice can reduce conflicts that occur because of physical hidden defects. We have written a theoretical bachelor's thesis with focus on pertinent theory, reports from the Consumer Council, home sales ads, numbers and statistics from appeals committee and Statistical Sentralboard and cases of complaints from three different complaint boards. The research question in this study is: «How can good brokering practice reduce conflicts of physical hidden defects?»

The method we have used to gather relevant information is both quantitative and qualitative. We have used quantitative methods to gather information about statistic numbers and results from the complaint boards and different sources for misinformation. Furthermore, we have used qualitative methods to gather information through reports and examinations accomplished by the Consumer Council. We have looked through some of the cases of complaints that has been sent in to the different complaint boards, and we have been looking at different home sales ads at the website FINN.no. Throughout our research, we have compared our findings to previously presented data to get a better foundation to answer our question.

The findings shows that the consumers do not have good enough trust towards the real estate agents. They feel more alone in the process and do not feel that they have a neutral professional to lean on. This applies more towards the buyer than the seller. The buyers feels that the real estate agents do not give a nuanced and truthful picture of the property, and that the property sales ad often give another impression than what the consumer meets in the reality. The findings also shows that the consumers feel that they get way too little information, advice and guidance along the way when they are selling or buying a property.

At the end of our bachelor's thesis, we can see that good brokering practice partially can reduce conflicts from physical hidden defects. In the cases where the claimant has discovered a physical hidden defect that neither the seller, assessor or the real estate agent knew about, there is not much the real estate agent could do because he was not aware of the problem. Nonetheless, the real estate agent can reduce conflicts by giving more relevant information, advice and guidance through the process of selling or buying a property. Another thing is for the real estate agent to be more critical to their own vocabulary when they are marketing the property.

1. Innledning

I denne oppgaven ønsker vi å se nærmere på konflikter ved skjulte feil og mangler og hvordan disse kan forebygges av eiendomsmegler ved hjelp av god meglerskikk. Både kjøp og salg av eiendom blir ansett som en av de største investeringene forbrukere gjør i løpet av livet. Prosessen kan føles både sårbar, utrygg og skummel for forbrukerne. Det er snakk om store økonomiske investeringer, og for mange er det et hjem som de har kjært. Både for kjøper og selger stilles det komplekse krav. Kjøperen må inneha kunnskap om hva som er viktig å se etter ved kjøp av bolig, eller kjenne en fagmann som kan bistå med råd og veiledning under undersøkelsen av boligen. Selger må ha kjennskap til avhendingsloven, å forholde seg til denne ved salget. Dette i seg selv er utfordrende for forbrukerne i en allerede stressende situasjon.

Bakgrunnen for temaet vi har valgt er det økte fokuset på problemer i etterkant av bolighandelen. Flere instanser slik som Norges Eiendomsmeglerforbund, Forbrukerrådet og uavhengige utøvere i bransjen har hatt søkelys på konfliktnivået etter bolighandel i blant annet uttalelser til media, spørsmål om lovreguleringer og rapporter/undersøkelser. Dette er noe som har engasjert oss som eiendomsmeglerstudenter, og vi har et inntrykk av at en høy andel av klagesakene omhandler skjulte feil og mangler. Vi ønsker å finne ut om dette er realiteten, og hva som eventuelt er årsaken til konflikter i ulike klagesaker, samt hvordan klageinstansene behandler klagesakene, og på hvilket grunnlag boligkjøper/selger fikk medhold eller avslag. Videre ønsker vi å undersøke hvordan god meglerskikk kan bidra til å redusere det høye konfliktnivået vi ser i dag. Dette mener vi vil være relevant og lærerikt for oss som eiendomsmeglerstudenter, også med tanke på at vi selv skal ut i eiendomsmeglerbransjen.

1.1 Problemstilling og bakgrunn

I denne oppgaven ønsker vi å undersøke om god meglerskikk kan ha en positiv effekt på det høye konfliktnivået vi ser i dag, og om en aktiv bruk av god meglerskikk kan redusere antall klagesaker pr. år. Vi har valgt å fokusere på dette fordi vi mener at dette temaet er svært aktuelt i dagens eiendomsmeglerbransje, samt fordi temaet både er interessant og har rom for diskusjon, innsikt og økt kunnskap rundt problematikken.

Vår problemstilling blir derfor som følgende:

Hvordan kan konflikter ved fysiske skjulte feil og mangler reduseres ved hjelp av god meglerskikk?

Vi har valgt å skrive en teoretisk bachelor, og vil derfor med bakgrunn i dette innhente relevant datamateriale gjennom følgende måte:

- Relevant teori
- Rapporter/undersøkelser fra Forbrukerrådet
- Klagesaker fra tre forskjellige klagenemder
- Boligsalgsannonser på FINN.no
- Tall og statistikk

Videre vil vi systematisere dataene, samt presentere disse. Deretter vil vi analysere og diskutere funnene våre og koble disse til presentert teori. Avslutningsvis vil vi gi en konklusjon, samt en del som omhandler kritikk til eget arbeid.

2. Teori

I denne delen av oppgaven vil vi presentere teori som vi mener er relevant for å kunne besvare problemstillingen vår på en god måte. Vi vil først ta for oss skjulte feil og mangler, herunder selgers opplysningsplikt og kjøpers undersøkelsesplikt. Videre vil vi presentere teori om forventninger til eiendomsmegler, både fra forbrukernes side og den lovregulerte siden. Siste del omhandler verditakst, boligsalgsrapport, tilstandsrapport og forsikringer.

2.1 Skjulte feil og mangler

Det finnes mange forhold som kan bli ansett for å være en feil eller mangel, men som er for liten eller ubetydelig til at det kan bli ansett som en mangel i rettslig forstand. For eksempel kan en manglende lyspære virke som en mangel for en kjøper, men denne feilen blir for ubetydelig til å kunne bli ansett som en mangel i rettslig forstand. Det finnes forskjellige typer mangler, blant annet rettslige mangler som vanhjemmel mangel og total vanhjemmel mangel, som går ut på at selger ikke har den fulle rettslige rådigheten over eiendommen som skal selges og at selger har solgt eiendommen uten fullmakt fra eier av eiendommen (Bergsåker, 2013, s. 167). Disse forekommer sjeldent ved salg med eiendomsmegler, da eiendomsmegler sjekker hvem som har hjemmel for eiendommen og innhenter skriftlig samtykke fra hjemmelshaver før eiendommen blir solgt, dette faller derfor utenfor vår oppgave. Det finnes en del andre mangler som forskriftsmangler, rådighetsmangler, tilbehørsmangel, arealmangel med flere. Vi kommer til å ha vårt fokus på fysiske skjulte feil og mangler når vi løser denne oppgaven. Med fysisk skjulte feil og mangler menes faktiske feil og svakheter ved eiendommen, slik som slitasje, skader, konstruksjonsfeil, sopp og råteskader, osv.

2.1.1 Når en feil blir til en mangel i rettslig forstand

Det som oftest er problematisk ved ulike fysiske skjulte feil er å avgjøre om feilen kan bli sett på som en mangel i rettslig forstand. Det brukes skjønn for å avgjøre om det foreligger en mangel, og to kyndige personer som vurderer samme sak kan gi helt ulike svar på dette (Bergsåker, 2013, s. 167). Ved boligsalg til forbruker er det Avhendingsloven som anvendes og de fleste reglene som har betydning for mangelsspørsmålet finnes i kapittel 3 i loven. Det finnes også andre regler som kan ha betydning, som for eksempel avhendingsloven § 2-2 om

rydding og rengjøring og § 4-8 andre ledd. «Lovens § 2-4 om risikoens overgang kan være avgjørende for om en skade på eiendommen utgjør mangel eller ikke» (Bergsåker, 2013, s. 170). Etter avhl. § 3-1 første ledd skal eiendommen være i samsvar med avtalen, hvis ikke foreligger det mangel, det vil si at dersom eiendommens kvaliteter stemmer overens med avtalen, foreligger det ingen mangel.

For å avgjøre om det foreligger mangel må man bruke avtaletolkning å se nærmere på hva som er avtalt i kontrakten og om eiendommen tilfredsstiller krav til kvalitet, egenskaper, utrustning med videre. I tillegg til kontrakten mellom selger og kjøper, ser man også på opplysninger som er gitt i salgsprospekt, takst og på visninger. Det som kan være et problem er å fastslå hva som er et negativt avvik fra det som er avtalt. Ved negativt avvik menes mangler som er sett på som negative for kjøperen (Anderssen, 2016, s. 271-272). Når et slikt negativt avvik har betydning for avtalen foreligger det en mangel. «Har det negative avviket intet å si for avtalevilkårene eller kjøpers kjøpsbeslutning, kan man se bort fra avviket» (Anderssen, 2016, s. 274). Dette er innvirkningskravene som finnes i avhl. § 3-7 annet punktum og § 3-8 annet ledd. I tillegg må avviket være av betydning ifølge vesentlighetskravene i avhl. § 3-3 og § 3-9 annet punktum. Avvik som kjøperen kjente eller måtte kjenne til ved avtaleinngåelse har ikke betydning, jf. avhl. § 3-10. Kjøper kan da ta høyde for avviket ved kjøpsbeslutningen, og dersom han velger å ikke gjøre dette vil det være for sent etter avtaleinngåelse.

Risikoopplysninger eller risikoindikatorer har særlig betydning for mangelsvurderinger etter bestemmelser som krever totalvurderinger av avtaleforhold, jf. avhl. § 3-1 første ledd og § 3-9 annet punktum (Anderssen, 2016, s.287). Risikoopplysninger eller risikoindikatorer vil få betydning for kjøpers undersøkelsesplikt, dette vil vi gå nærmere innpå i 2.1.5.

2.1.2 Vesentlighetskriteriet

I 2010 økte høyesterett prosentsatsen for vesentlighet, Rt. 2010 s. 103 (Kistebakkane-dommen). Som hovedregel må det økonomiske kravet utgjøre 5-6 % av boligens kjøpesum ved skjulte feil og mangler, etter fradrag for standardheving. Standardheving er et skjønnsmessig fradrag i utbedringskostnadene eller prisavslagskravet for å sørge for at kravstilleren ikke skal få tilført en uberettiget fordel ved å bytte ut gamle bygningsdeler med nye. Fradrag for standardheving består av to elementer (Eiendomsadvokater, 2017):

1. Levetidsbetraktning (hvor lenge er det til bygningskomponenter må byttes ut uansett).
2. Verdiøkning (om utskifte/reparasjon av bygningskomponenter fører til at eiendommen blir mer verd enn det den var før utskiftning/reparasjon).

I 2010 var prosentsatsen på 3-4 %. I denne dommen står det at det skal mye til for å avvike fra denne grensen. Boligprisene har økt kraftig de siste årene som gjør det vanskeligere for boligkjøpere å nå fram med mangelskrav etter avhendingsloven. Det er viktig å merke seg at vesentlighetskriteriet kun gjelder ved skjult mangel og ikke ved mangel på grunn av feil/mangelfull informasjon.

2.1.3 Solgt med forbehold «som den er»

Klausulen «som den er» medfører at boligen er kontraktsmessig i den stand den er, den kan i prinsippet ikke ha mangler (Bersåker, 2013, s. 186). Å selge boliger «som den er» har blitt en standard for bruktboligsalg både i forbindelse med markedsføringen og ved kontraktinngåelser. Når boligen blir solgt «som den er» vil kjøperen påta seg hele ansvaret for boligens tilstand, og for at kjøperen skal kunne reklamere på eventuelle mangler så er hovedregelen at minst ett av tre forhold må forekomme, jf. avhl. § 3-9:

- Selgeren har gitt feilaktige opplysninger
- Selgeren har tilbakeholdt opplysninger
- Tilstanden er vesentlig dårligere enn det kjøper hadde grunn til å tro ut ifra de opplysninger som er gitt, prisen og forholdene rundt handelen.

I hovedsak var denne klausulen ment for å skille mellom boliger med usikker standard, men når eiendomsmeglere bruker klausulen så flittig og ukritisk har dette ført til at skille mellom vanlige salg og salg av eiendommer med usikker standard har blitt ødelagt (Bersåker, 2013, s. 189).

2.1.4 Selgers opplysningsplikt

Den som kjenner eiendommen best er selger av boligen, dersom han/hun har bodd i denne. Han/hun vil normalt kjenne til forskjellige forhold ved den, dagligdagse forhold som knirking i gulv eller trapper, naboforhold og større problemer som fukt eller muggsopp, med mindre disse er skjult. Det er avhl. § 3-7 som regulerer selgers opplysningsplikt, hvor selger

er pliktig til å opplyse om forhold som kjøper har grunn til å regne med å få, og som selger kjente eller burde kjenne til. Ved manglende opplysninger fra selgers side vil innvirkningskravet i avhl. § 3-7 bli avgjørende for mangelsspørsmålet. Det er altså ikke nok at selger har unngått å gi opplysninger, det må også ha innvirkning på avtalen som har blitt gjort mellom selger og kjøper.

«Selgers styrke og faglige kunnskap har også betydning for hva selger etter § 3-2 første ledd bokstav b første punktum og § 3-7 første punktum kjenner eller må kjenne til. Jo sterkere og mer kunnskapsrik selger er, desto mer vil eventuell uvitenhet på hans side fremstå uforståelig» (Anderssen, 2016, s. 294). Kjøper har grunn til å regne med å få mer opplysninger om boligen av en byggherre enn en vanlig boligselger. Selgers styrke og fagkunnskap kan påvirke de generelle mangelsvurderingene etter avhl. § 3-1 første ledd og § 3-9 annet punktum (Anderssen, 2016, s. 294).

I realiteten har ikke selger noen undersøkelsesplikt av eiendommen før omsetningen for å avdekke eventuelle mangler. Det finnes ingen slik plikt ifølge lovverket eller forarbeidet som pålegger selger til å personlig eller ved hjelp av fagmann, som takstmann, å undersøke eller avdekke mangler før salg. «I dag er regelen slik at selger risikofritt kan la seg forbli uvitende om boligens tilstand, men hvis han først undersøker boligen og finner (eller skulle/måtte ha funnet) ut noe om boligen, øker ansvaret hans overfor kjøper» (Anderssen, 2016, s. 369). Det vil si at jo mer selger undersøker boligens tilstand, desto større ansvar vil han/hun ha overfor kjøper. Om det blir valgt en tilstandsrapport overfor verditakst vil det bli lagt strengere krav til hva som burde blitt oppdaget (Anderssen, 2016, s. 369).

2.1.5 Kjøpers undersøkelsesplikt

Som nevnt tidligere vil risikoopplysninger eller risikoindikatorer ha betydning for kjøpers undersøkelsesplikt etter avhl. § 3-10 annet ledd. Om risikoen er stor eller om boligen har flere risikoopplysninger, er det større grunn for kjøper å undersøke. Manglende undersøkelser kan føre til at det ikke blir sett på som en mangel. Det vil også avhenge av boligens alder hvilke opplysninger kjøper har grunn til å regne med å få etter avhl. § 3-7 første punktum (Anderssen, 2016, s. 283). Kjøper kan ikke påberope en mangel han burde ha oppdaget ved en undersøkelse av boligen med mindre selger har vært grovt uaktsom, uærlig eller handlet i strid med god tro, jf. avhl. § 3-10 annet ledd.

Kjøpers styrke og faglig kunnskap vil også ha betydning etter avhl. § 3-3 og § 3-7 første punktum, og vil ha betydning for om kjøper «kjente eller måtte kjenne til» forholdet etter avhl. § 3-10 første ledd. Slike omstendigheter kan også her ha betydning for mangelsvurderingen etter § 3-1 første ledd og § 3-9 annet punktum (Anderssen, 2016, s. 294). Det kommer altså kjøperen til skade å gjøre en grundigere undersøkelse av boligen, samme gjelder om kjøper velger å ha med egen fagmann for å undersøke boligen. Spesielt om den fagkyndig ikke gjør en god nok jobb, og overser forhold som han burde ha oppdaget. Når kjøper bruker en fagmann blir spørsmålet hva burde fagmann ha oppdaget, ikke hva han kunne ha oppdaget (Bergsåker, 2013, s. 360 og 369-370)

2.2 Forventninger til eiendomsmegler

2.2.1 Selgers forventninger (oppdragsgiver)

Eiendomsmegler har en viktig rolle i salgsprosessen og selger overlater hele ansvaret for salget til eiendomsmegler. Veldig ofte er selger en forbruker som velger å ansette eiendomsmegler for å oppnå trygghet i salgsprosessen. For selger vil eiendomsmegleren være en profesjonell part som innehar nødvendig kunnskap og erfaring, samt en trygghetsperson som skal sørge for at salget går som det skal i henhold til lovverket. Det som er like viktig for selger er å oppnå best mulig pris for eiendommen. Selger vil ofte vurdere verdien på boligen sin med den beste prisen som er oppnådd i nabolaget. På den måten overvurderer de ofte verdien av egen bolig (Bråten & Solli, 2012, s. 11). Det er derfor viktig at megler ikke gir selger en slik forventning om verdien.

Selger forventer ofte at boligen skal kunne selges så snart oppdragsavtalen er signert. Det er derfor viktig at megler ikke lar seg presse av selgers tidspress, men tar seg god tid til å innhente opplysninger om boligen (Bråten & Solli, 2012, s. 11).

2.2.2 Kjøpers forventninger

Kjøp av bolig er en stor investering for en forbruker og eiendomsmegler spiller en viktig rolle i kjøpsprosessen. Kjøper forventer at eiendomsmegler er en nøytral fagmann som har god kunnskap om boligen som skal selges, kjøper ønsker å få vesentlig informasjon som kan skape trygghet og redusere risikoen ved kjøp (TNS Gallup, 2011, s. 20). Eiendomsmegler har omsorgsplikt overfor både selger og kjøper, jf. eiendomsmeglingsloven § 6-3, og som

nøytral mellommann skal det ikke være nødvendig at kjøper og selger begge har engasjert en eiendomsmegler. Men det er en forutsetning at begge parter har tillit til eiendomsmegleren for at dette systemet skal fungere (Bråten & Solli, 2012, s. 13).

Noen kjøpere kan være av den oppfatning at boligen er tilnærmet feilfri om den selges gjennom eiendomsmegler. De vil altså ofte ha en forventning av at boligen skal være som ny, uansett om boligen er flere ti-år gammel. Om kjøper finner svakheter ved boligen kan han føle seg «lurt» av megler. (Bråten & Solli, 2012, s. 12). Det er derfor viktig at eiendomsmegler gir et korrekt bilde av eiendommen som skal selges, slik at kjøper ikke føler seg lurt i ettertid. Det er viktig at kjøperne forstår at alle boliger vil med tiden trenge vedlikehold og utskiftninger, og de må være spesielt oppmerksom på dette ved eldre boliger hvor noen bygningsdeler kan ha gått over sin levetid. Eiendomsmeglere har begrenset med kompetanse når det kommer til vurdering av en boligens tilstand, dette gjelder også vedlikehold. Det er derfor det brukes takst i forbindelse med salg av bolig (Bråten & Solli, 2012, s. 12).

2.2.3 Lovens krav til eiendomsmegler

Ved avhending av fast eiendom gjennom frivillig salg, bytte eller gave er prosessen regulert av lov om avhending av fast eiendom (avhendingslova) av 1992. Dette er fastslått i avhendingslovens § 1-1 første ledd: *«Lova gjeld avhending av fast eiendom når avhendinga skjer ved frivillig sal, byte eller gåve. Som fast eiendom vert rekna grunn og bygningar, og elles andre innretningar som er varig forbundne med grunnen. Lova gjeld og avhending av sameigepart i fast eiendom, av eigarseksjon (eigarleilegheit m. m.) og av tomtefesterett».*

Videre gjelder Lov om eiendomsmegling av 2007 når avhending av fast eiendom skjer ved bruk av mellommann. Eiendomsmeglingsloven skal sikre at omsetning av eiendom skjer på en sikker, effektiv og ordnet måte, jf. eiendomsmeglingslovens § 1-1.

Når fast eiendom er under oppføring gjelder derimot ikke avhendingsloven, men bustadsoppføringslova av 1997. Dette fordi avtalen ikke lenger er mellom to forbrukere, men mellom en part i et profesjonsarbeid og en forbruker. Dersom avhendingen av fast eiendom under oppføring skjer ved bruk av mellommann, gjelder eiendomsmeglingsloven på lik linje som ved avhending av fast eiendom som nevnt over.

Utover dette er det krav til konsesjon og organisering til foretak som driver eiendomsmegling, samt kvalifikasjonskrav til profesjonsyttere som yter eiendomsmeglingstjenester eller er fagansvarlig. Disse kravene er nærmere beskrevet i Eiendomsmeglingslovens kapittel 2, 3, 4 og 5.

I denne oppgaven har vi valgt å fokusere på hvordan konflikter som oppstår ved fysiske skjulte feil og mangler kan reduseres ved hjelp av god meglerskikk. Det faller seg derfor naturlig at vi videre i denne oppgaven vil konsentrere oss spesielt om avhendingsloven kapittel 3 og eiendomsmeglingslovens kapittel 6 som omhandler eiendomsmeglers oppdrag og utførelsen av denne, særskilt god meglerskikk og meglers undersøkelses- og opplysningsplikt.

2.2.4 God meglerskikk

Det er et grunnleggende krav at megler skal utføre oppdraget «i samsvar med god meglerskikk (...) og med omsorg for begge parter interesser», jf. eiendomsmeglingsloven § 6-3 første ledd. Med «omsorg» menes at eiendomsmegleren ikke arbeider for å oppnå et bestemt resultat, men at han eller hun skal arbeide for å utføre oppdraget på best mulig måte. Kravet om å utføre oppdraget i henhold til «god meglerskikk» er generelt, og kommer til anvendelse der oppdragsavtalen eller loven ikke inneholder en mer presis regulering av meglers plikter overfor oppdragsgiver og eventuelt hans medkontrahent (Rosén & Torsteinsen, 2013, s. 221). Norges Eiendomsmeglerforbund, NEF, definerer god meglerskikk i sine «Ethiske regler for Norges Eiendomsmeglerforbund» på denne måten: «God meglerskikk er å utføre megleroppdrag i overensstemmelse med den oppfatning av etisk og faglige prinsipper som til enhver tid er alminnelige anerkjente og praktisert av dyktige og ansvarsbevisste utøvere av yrket» (Norges Eiendomsmeglerforbund, 2014, § 1).

Rosén & Torsteinsen (2014, s. 222) påpeker at formålet med disse lovene og reglene for kvalitet i profesjonsarbeidet ikke først og fremst er for å kontrollere arbeidet som blir gjort, men heller for å angi et grunnlag for å kvalitetssikre resultatet av arbeidet. For eiendomsmeglere viser det seg i de handlingene de har gjort, eller unnlatt å gjøre, i profesjonsarbeidet. I ren praktisk betydning vil dette vise seg ved klage eller erstatningskrav fra oppdragsgiver/kjøper eller andre institusjoner som for eksempel Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester.

2.2.5 Eiendomsmeglers omsorgsplikt

Eiendomsmegler har en omsorgsplikt ovenfor både kjøper og selger, jf. eiendomsmeglingslovens § 6-3 første ledd, hvor det står skrevet: *«Oppdragstaker skal i sin virksomhetsutøvelse opptre i samsvar med god meglerskikk med omsorg for begge parter interesser»*. Videre står det skrevet i eiendomsmeglingslovens § 6-3 andre ledd: *«Oppdragstakeren skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne»*. Når det kommer til eiendomsmeglers omsorgsplikt så kan ordlyden i eiendomsmeglingslovens § 6-3 første ledd og andre ledd tolkes dithen at det er selger og den endelige kjøperen av eiendommen som omfattes av eiendomsmeglers omsorgsplikt. Bergsåker (2010, s. 138) sier at det likevel er klart i andre lovbestemmelser om eiendomsmegling at disse pålegger eiendomsmegleren en omsorgsplikt ovenfor hele kjøpergruppen frem til budrunden er over og den endelige kjøperen blir en kontraktspart til selgeren. Dette mener Bergsåker (2010 s. 139) blant annet kommer frem av eiendomsmeglingslovens reglement til god meglerskikk.

Avhending av eiendom er som oftest en svært viktig transaksjon for kjøper og selger, slik at det vil være behov for faglig bistand, råd, veiledning og informasjon. Det å yte denne faglige bistanden er en del av eiendomsmeglers omsorgsplikt.

Videre kan man si at eiendomsmegler ikke har omsorgsplikt for andre enn de som er konstatert ovenfor, om det således ikke ligger en særskilt begrunnelse for dette stadfestet i god meglerskikk eller annet reglement.

2.2.6 Eiendomsmeglers undersøkelses-og opplysningsplikt

Eiendomsmegleren er pliktig til å innhente opplysninger om den aktuelle eiendommen, samt kontrollere disse. Dette følger av eiendomsmeglingslovens § 6-7 første ledd, første punktum: *«Oppdragstakeren skal sørge for at kjøperen før handel sluttet får opplysninger denne har grunn til å regne med å få og som kan få betydning for avtalen.»* Videre står det skrevet i eiendomsmeglingslovens § 6-3 andre ledd om god meglerskikk: *«Oppdragstakeren skal gi kjøper og selger råd og opplysninger av betydning for handelen og gjennomføringen av denne.»* Lov om undersøkelses- og opplysningsplikt må dermed sees i sammenheng med lov om god meglerskikk. I bakgrunn av dette kan man si at megler i tillegg til å innhente og kontrollere opplysninger, også må kunne gi råd og veiledning til oppdragsgiver og interessenter som omhandler eiendommen og de opplysningene som er innhentet.

Videre skal det nevnes at i NOU av 1987:14, er det kommentert hvor grensen for meglers undersøkelses- og opplysningsplikt går, og hva man kan kreve av megler i forbindelse med dette. «*Meglerens undersøkelsesplikt bør ikke være ubegrenset, [...] Det er ikke meglerens oppgave å iverksette tidkrevende og kostbare undersøkelser for å kontrollere selgers opplysninger. Plikten til å innhente og kontrollere opplysninger bør derfor bare gjelde «så langt det synes rimelig». Kjøperens interesse ivaretas her ved at megleren skal orientere om grunnen til at innhenting eller kontroll ikke blir foretatt*» (NOU, 1987, s. 75). I dette ligger det at det ikke forventes at megler undersøker om for eksempel varmepumpen fungerer dersom selger har sagt at denne er i orden. Derimot blir det en lovpliktig undersøkelsessak dersom det for eksempel oppstår tvil rundt en lekkasje i boligen under perioden hvor selger fortsatt har ansvar for denne, og hvorav selger avfeier dette uten videre undersøkelse.

2.3 Boligsalgsrapport, verditakst og tilstandsrapport

Det er takstmann som står for de ulike takstdokumentene. Ordet «takserer» kommer fra det latinske ordet *taxare*, som betyr å verdsette eller «å fastsette en tings verdi» (Store Norske Leksikon [SNL], 2016). Det finnes flere ulike takstdokumenter, der noen sier noe om boligens tekniske tilstand, mens andre kun sier noe om antatt salgsverdi for boligen i markedet.

Som oftest kan man forvente en høyere standard jo høyere prisen er på en vare, men dette gjelder ikke ved bolighandel. Det er en rekke andre forhold som styrer prisene på eiendommer, slik som tilbud (utbygging, mangel på boliger), etterspørsel (høy eller lav) beliggenhet, renter, kjøpekraft, arbeidsledighet, budkrig og innbyggervest. Disse forholdene varierer ettersom hvor man ønsker å kjøpe eller selge eiendom. Da kan takstverdien gi bedre holdepunkter for kjøpernes kvalitetsforventninger til boligens tekniske standard enn den endelige kjøpesummen (Bergsåker, 2013, s. 173). Når takstmann setter teknisk verdi på eiendommen vil den samlede tekniske verdien være inkludert fradrag for utidsmessigheter, eldre og vedlikeholds-mangler. Boligens kvalitet og standard har betydning for flere bestemmelser i avhendingsloven, blant annet § 3-1 første ledd og § 3-9 annet punktum, mangelskravet i sistnevnte bestemmelse kan bli lagt lavere når det gjelder bolig med høy standard som i Rt. 2007 s. 1587. Andre bestemmelser hvor kvalitet og standard har betydning er avhl. § 3-7 første punktum, opplysninger som kjøper har grunn til å regne med

å få. Avhl. § 3-7 annet punktum og § 3-8 annet ledd, opplysninger som har hatt innvirkning på avtalen og § 3-2 første ledd bokstav a, tilsvarende boliger (Anderssen, 2016, s. 286).

2.3.1 Boligsalgsrapport

Denne rapporten avgis av takstmenn som er medlem av Norges Takseringsforbund og NITO Takst, den er basert på NS 3600 – Norsk standard for teknisk tilstandsanalyse ved omsetning av bolig (Anderssen, 2016, s. 545). Boligsalgsrapporten er mer omfattende enn andre rapporter, og har et mye høyere undersøkelsesnivå når det kommer til den byggetekniske gjennomgangen av boligen. Målet med boligsalgsrapportene er å unngå misforståelser, forebygge konflikter og gi trygghet til begge parter. Selger er fortsatt pliktig til å opplyse om forhold som kjøper har grunn til å få etter avhl. § 3-7, og kjøper er fortsatt pliktig til å undersøke boligen.

2.3.2 Verditakst

Verditakst er en verdivurdering av eiendommen med minimalt av opplysninger om bygningenes tekniske tilstand, den gir i hovedsak uttrykk for eiendommens verdi. Denne taksten vil kun vise til hvordan bygningen er på overflaten, takstmann vil ikke gjøre grundige undersøkelser. Verdivurderingen gjøres med bygningens alder, størrelse og beliggenhet (utsikt, solforhold, nærhet til butikker og skoler) som utgangspunkt og et skjematisk fratrekk for alder, slitasje, utidsmessigheter og vedlikeholds mangler. En enkel verditakst kan ofte inneholde flere forbehold fra takstmann, som øker kjøpers ansvar. Denne taksten passer best om man skal refinansiere lån, søke om mer lån eller trenger en verdifastsettelse til arveoppgjør.

2.3.3 Tilstandsrapport

Tilstandsrapporter inneholder grundige undersøkelser av bygningens tekniske tilstand. Den inneholder blant annet tilstandsgrader og antatt levetid på for eksempel vinduer, dører, fliser, rør og avløp.

Det stilles ikke krav til obligatorisk tilstandsrapport verken i avhendingsloven eller eiendomsmeglingsloven, men megler må vurdere behovet for tilstandsrapport på hvert enkelt oppdrag. Dersom selger ikke etterkommer anbefalingen om tilstandsrapport kan megler trekke seg fra oppdraget. Eiendom Norge og Norges Takseringsforbund jobbet mot å innføre

obligatoriske tilstandsrapporter fra 1. januar 2015. Finanstilsynet konkluderte med at eiendomsmegler og takstmenn ikke kan kreve at selger må skaffe en tilstandsrapport, med bakgrunn i at denne type krav ikke vil være forenlig med «god meglerskikk» ettersom dette ikke er lovfestet.

2.4 Forsikringer

Til tross for at eiendomsmeglere og takstmenn, som er profesjonelle aktører i bolighandelen, har egne ansvarsforsikringer, så oppleves bolighandelen så utrygt at begge forbrukerpartene i en bolighandel kan skaffe egne forsikringer for å sikre seg mot uforutsette hendelser. Flere og flere forbrukere velger å skaffe seg eierskifteforsikring eller boligkjøperforsikring gjennom eiendomsmegler.

2.4.1 Eierskifteforsikringer

Dette er en forsikring som boligselgere kan skaffe seg for å sikre seg mot uforutsette hendelser som for eksempel mangelstvister. Selger kan ikke skaffe seg denne forsikringen uten eiendomsmegler, og de kan kun bruke den eierskifteforsikringen som eiendomsmeglerforetakene mener er mest fordelaktig. Det vil si at det er ikke forbrukeren selv som kan velge hvilke forsikringsaktører de mener er mest fordelaktige. Eiendomsmeglere mottar provisjon ved salg av eierskifteforsikringer. Det finnes tre selskaper i Norge som tilbyr denne typen forsikring: Protector Forsikring, AmTrust og International Insurance Company of Hannover Limited.

Når en tvist mellom selger og kjøper oppstår vil selgers eierskifteforsikring tre inn i selgers sted, forsikringen dekker alle kostnader til behandling av kravet. Hvis det viser seg at selger har misligholdt sin opplysningsplikt ved utfylling av forsikringsselskapets egenerklæringsskjema og det foreligger en mangel i medhold med kjøper, kan forsikringsselskapet i visse tilfeller kreve regress mot selger (Anderssen, 2016, s. 117). Eierskifteforsikringen dekker bare det ansvar selger har etter kontrakten (Rosén & Torsteinsen, 2013, s. 318).

2.4.2 Boligkjøperforsikringer

Dette er en form for rettshjelpsforsikring som kjøper kan tegne, den kan dekke kjøpers kostnader ved tvister mot selger eller selgers eierskifteforsikring. Denne forsikringen vil kun

dekke kostnadene ved en tvist, den vil ikke dekke utbedringskostnadene slik som eierskifteforsikringen gjør (Anderssen, 2016, s. 121). Normalt har ikke denne type forsikring noen egenandel eller beløpsbegrensninger. En eiendomsmegler bør opplyse om denne type forsikring, men må samtidig passe på å informere kjøper om at han kanskje allerede har rettshjelpdekning i sin villa/innboforsikring. Mange villa/innboforsikringer har vilkår om egenandel og beløpsbegrensninger (Rosén & Torsteinsen, 2013, s. 319). Man må velge den boligkjøperforsikringen som tilbys av den eiendomsmegleren som selger boligen man ønsker å kjøpe. Det finnes tre selskaper i Norge som tilbyr en slik forsikring: Help, Qudos og Legal 24.

3. Metode

I denne delen av oppgaven vil vi presentere metode og datainnsamling. Valgene vi tar i metode delen vil bygge på problemstillingen vi har utformet: «*Hvordan kan konflikter ved fysiske skjulte feil og mangler reduseres ved hjelp av god meglerskikk?*» Videre vil vi begrunne valgene vi tar, samt belyse fordeler og ulemper ved valgte metode.

3.1.1 Valg av metode

I den samfunnsvitenskapelige metodelæren er det et skille mellom kvantitative og kvalitative metoder. Den kvantitative metoden er en tilnærming som baserer seg på å kartlegge utbredelsen av et fenomen, mens den kvalitative metoden er en tilnærming som baserer seg på å avdekke spesielle egenskaper ved det aktuelle fenomenet som studeres (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2011, s. 31-32).

I denne oppgaven har vi valgt å benytte oss av både kvantitative og kvalitative metoder for å se problemstillingen fra flere perspektiver, og på denne måten få bedre innsikt over tilgjengelig data rundt fenomenet. Denne måten å arbeide med metodelæren kalles for metodetriangulering. Kvantitative og kvalitative metoder kombineres for å møte et nytt punkt med flere perspektiver enn ved kun bruk av enten kvantitativ eller kvalitativ metode. Kvantitative og kvalitative metoder kan kombineres på tre ulike måter, men vi har valgt å benytte disse parallelt. Dette vil si at de kvalitative dataene kan belyse de tallmessige dataene, mens tallene kan belyse utbredelsen av funnene i de kvalitative delene av undersøkelsen (Johannessen et al., 2011, s. 367). Grunnen til at vi har valgt å benytte oss av en kombinasjonen av kvalitative og kvantitative metoder er at det finnes mange gode kvalitative studier som er gjort innenfor vår problemstilling. Samtidig vil de kvalitative studiene belyse de kvantitative dataene ytterligere for å lettere avdekke nye fenomener og/eller bekrefte/avkrefte de studiene som er gjennomført tidligere.

Først vil vi bruke en kvantitativ metode for å samle inn en del data om utbredelsen av konflikter i det norske boligmarkedet. Vi kommer til å begrense søket noe å utføre datainnsamling fra tre forskjellige klagenemder. Vi har valgt å samle inn data fra Finansklagenemda, Reklamasjonsnemda for Eiendomsmeglingstjenester og Klagenemda for Eierskifteforsikring. Videre i den kvalitative delen vil vi gå dypere inn i flere ulike klagesaker fra hvert klageorgan, hvor noen saker får medhold og noen av sakene får avslag.

Dette gjør vi for å få en oversikt over forskjellige utfordringer som eksisterer i dag, samtidig som vi får kartlagt konflikter og årsaken til disse. I hver sak som vi studerer kommer vi til å ha noen sentrale spørsmål som vi prøver å finne svar på gjennom de opplysningene som er gitt i saksdokumentene. Kunne denne konflikten/klagen vært unngått? Er det noe eiendomsmegler kunne gjort i salgsprosessen for å unngå en konflikt senere?

Når de ulike klagesakene er ferdig analysert vil vi gå over til datainnsamling av kvalitative data fra andre studier som er gjort innenfor samme tema. Vi har begrenset med tid og på grunn av dette vil vi ikke ha mulighet til å gjennomføre egne kvalitative intervjuer med alle som er involvert i bolighandel prosessen, dette vil blant annet være eiendomsmeglere, selgere, kjøpere og takstmenn. Bakgrunnen for dette valget er at vi ønsker å bruke mye tid på å forstå de ulike erfaringer som Forbrukerrådet har innhentet gjennom sine undersøkelser. Analysen av de ulike klagesakene vil gi oss en god oversikt over lovverk, praktisering og annet reglement, samt hvordan konfliktene oppstår og hvordan tvistesakene løses av de ulike klagenemdene.

Helt til sist vil vi undersøke flere ulike bolig annonser på FINN.no, hvor eiendomsmegler er ansatt for salg og markedsføring. Vi vil se hvordan eiendomsmeglere markedsfører boliger som har store vedlikeholdsbehov eller er renoveringsobjekter. Dette er for å se om eiendomsmegler fremstiller boligen i annonsen og salgsprospektet som bedre enn det boligen er ifølge takstrapporter.

En slik kombinasjon vil være nødvendig for å kunne svare på vår problemstilling, vi må forstå de ulike perspektivene om salg- og kjøpsprosessen, klageprosessen, tvisteløsninger, ulike utfordringer og forsikringsordninger. For å forstå hvordan god meglerskikk kan redusere konfliktnivået ved skjulte feil og mangler, må vi skaffe oss så mye informasjon som mulig. Ulempen ved å ikke gjøre egne intervjuer er at vi ikke vil få svar på spørsmål som kan dukke opp i datainnsamlingsprosessen.

3.2 Datainnsamling

3.2.1 Kvantitative data

Som nevnt vil vi begrense søket noe og kun samle inn data fra tre ulike klagenemder. Denne begrensningen kommer av at vi har for lite tid til å kunne gå igjennom flere domsavgjørelser

enn det vi har gjort. Vi velger å starte datainnsamlingen fra 2008 til 2017, det er altså like etter finanskrisa som ga en liten nedgang i prisutviklingen på boliger i Norge. Dette er for å se hvordan boligprisindeksen og byggekostnadsindeksen har utviklet seg siden finanskrisa.

Vi vil også se på en del tall fra Statistisk Sentralbyrå, slik som boligprisindekser og byggekostnadsindekser. Dette er for å forstå vesentlighetskriteriet og hvordan denne kan være avgjørende i saker, men også for å forstå hvorfor noen eiendomsmeglere mener at det ikke er behov for tilstandsrapporter. Vi vil også presentere en del kvantitativ data fra Forbrukerrådets rapporter om «Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring» og «Rapport – om boligsalg- og kjøp».

3.2.2 Kvalitativ data

Med bakgrunn i problemstillingen vi har utformet ønsket vi å skaffe grundig og valid data. I det aktuelle temaet vi har valgt å fordype oss i finnes det en del forskning fra før som vi mener må anses for å være valide data. Dette er fordi Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som er finansiert av staten. Deres hoved fokus er på å hjelpe forbrukerne. De er en organisasjon som har en enestående kompetanse når det kommer til forbruker erfaringer og hva som er best for forbrukeren. I dataanalysedelen vil vi analysere tre rapporter utviklet av Forbrukerrådet: «Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring», «Rapport – om boligsalg- og kjøp», og «Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014». Men før vi analyserer de ulike rapportene vil vi som sagt gå dypere inn i flere ulike klagesaker fra hver klagenemda. Vi vil se på klagesaker som er behandlet i 2016 og 2017, da disse er lett tilgjengelige hos hver klagenemd. Til sist vil vi se på 20 ulike boligannonser på FINN.no, hvor eiendomsmegler er ansatt av boligselger og hvor boligen har oppussing/renoveringsbehov. Dette gjør vi for å få forstå hvordan eiendomsmegler markedsfører deres salgsobjekter i annonsen og i salgsprospektet.

4. Presentasjon av data

I denne delen vil vi presentere det materialet vi har funnet ved vår datainnsamling, og deretter analysere disse i kapittel fem. Vi har samlet inn både statistiske data og empirisk data, som vi i ettertid har bearbeidet og systematisert i blant annet tabeller, utdrag og sitater. Vi har innsamlet kvantitative data gjennom Statistisk Sentralbyrå [SSB], Finansklagenemndas årsberetninger fra 2012 og 2016, samt NEF sitt medlemsblad «Eiendomsmegleren». De kvalitative dataene som vi har bruk er samlet inn fra rapporter som er utført av Forbrukerrådet.

4.1.1 Kvantitativ data

Vi vil begynne med å presentere de kvantitative tallene siden vi har hatt disse som et grunnlag når vi har analysert de kvalitative dataene.

Boligprisindeks og byggekostnadsindeks:

Tabell 1

År	Boligprisindeks	Byggekostnadsindeks	Årlig økning i Boligprisindeks	Årlig økning i byggekostnadsindeks
2008	126,6	139,9	-	-
2009	129	143,2	2,4	3,3
2010	139,7	147,7	10,7	4,5
2011	150,9	153,1	11,2	5,4
2012	161	157,9	10,1	4,8
2013	167,5	162,4	6,5	4,5
2014	172,1	167,8	4,6	5,4
2015	182,6	172,1	10,5	4,3
2016	195,5	177	12,9	4,9
		Gj.snittlig økning	8,6	4,6

Viser boligprisindeks og byggekostnadsindeks fra 2008-2016. Tall hentet fra Statistisk Sentralbyrå [SSB]

I denne tabellen kan vi se at byggekostnadsindeksen har vært høyere enn boligprisindeksen i perioden 2008-2012, hvor det i 2012 ble et skift slik at boligprisindeksen ble høyere enn byggekostnadsindeksen. På de 4 årene økte boligprisindeksen med 34,4 prosentpoeng, mens byggekostnadsindeksen steg med bare 18 prosentpoeng. Vi har regnet ut den

gjennomsnittlige årlige økningen i perioden 2008-2016. Vi ser her at gjennomsnittlig økning på boligprisindeksen har økt dobbelt så mye som byggekostnadsindeksen hvert år.

Klagenemda for eierskifteforsikring:

Tabell 2

År	Antall saker innkommet KFE	Antall saker avgjort i KFE	Medhold eierskifteforsikringsselskap	Medhold kjøper	Delvis medhold	Sak avvist
2012	179	79	59 %	18 %		23 %
2013	122	54	56 %	17 %	7 %	20 %
2014	112	44	64 %	23 %		14 %
Totalt	413	177	59 %	19 %	2 %	20 %

Tall hentet fra Anderssen, 2016, *Mangler ved omsetning av boliger*, s. 200.

I denne tabellen ser vi at antall klagesaker har minsket fra 2012 til 2014. Videre kan vi se at medholdsprosenten til eierskifteselskapene er relativt høy, hvor over halvparten av klagesakene ga medhold i deres favør. For kjøper er medholdsprosenten på 21 %, fordelt på fullt og delvis medhold, noe som tilsvarer 1/5 av klagesakene som er innsendt. Til slutt vil vi nevne at det var vanskelig å finne statistikk over klagesaker hos KFE, derfor er denne hentet fra sekundær kilde som henviser til KFE's årsrapport fra 2014. Rapporten som sekundærkilden henviser til har vi ikke klart å finne. Vi har forsøkt å lete etter tall fra KFE eller Protector Forsikring AS, men det opplyses ikke noe sted om disse tallene. Forbrukerrådet opplyser også i sin rapport om ulike tall som Protector kommer med som avviker fra det de opplyser om til eiendomsmeglere eller til boligselgerne (Forbrukerrådet, 2016, s. 85). Vi er derfor kritiske til om tallene kan være riktige. Vi har brukt mye tid på å finne tall eller årsrapporter fra KFE, for å sjekke om tallene Forbrukerrådet bruker stemmer. Det oppgis flere ulike tall, blant annet får eiendomsmeglerne en versjon, mens forbrukeren får en annen. De eneste tallene vi har klart å finne er de sakene som ligger på KFEs nettside. Av de klagesakene vi gikk igjennom hos KFE fantes det til sammen 24 saker i 2016, hvor kun 4 saker ga fullt medhold til kjøper, og en med delvis medhold. Det var altså 19 saker som fikk avslag eller ble avvist. Alle sakene som fikk medhold var på grunn av manglende/feile opplysninger som var gitt i løpet av salgsprosessen. Om vi regner ut prosent medhold til kjøper, kommer vi frem til at de vinner helt i 17 % av sakene. Vi ser derfor at tallene kan stemme i forhold til det som er oppgitt i tabell 2.

Finansklagenemnda:

Tabell 3

År	Antall saker meldt FinKN sekretariat	Antall saker avgjort i nemd	Medhold eierskifteforsikringsselskap	Medhold klager
2008	469	86	35 %	65 %
2009	441	130	41 %	59 %
2010	372	159	35 %	65 %
2011	356	129	48 %	52 %
2012	397	113	41 %	59 %
2013	440	144	58 %	42 %
2014	481	159	45 %	55 %
2015	650	124	52 %	48 %
2016	648	197	65 %	36 %
Totalt	4308	1241	48 %	52 %

Tall hentet fra Finansklagenemnda, *Årsberetning 2012, s.16* og *Årsberetning 2016, s. 26* og 32.

I denne tabellen fra Finansklagenemndas årsberetninger ser vi at det er et relativt høyt antall klagesaker som blir meldt inn til denne instansen, med en kraftig økning av klagesaker i henholdsvis 2015 og 2016. Videre kan vi se at den totale medholdsprosenten på disse årene er på hele 52 % for klageren, sammenlignet med 48 % for eierskifteforsikringene. Dette står i sterk kontrast med medholdsprosentene for Klagenemnda for eierskifteforsikring som er presentert ovenfor, hvor bare 1/5 av klagesakene går i favør forbruker.

Reklamasjonsnemda for Eiendomsmeglingstjenester:

Tabell 4

Reklamasjonsnemda for Eiendomsmeglingstjenester				
År	Behandlede saker RFE	Medhold	Ikke medhold	Avvist i nemdsmøte
2008	166	71	78	17
2009	143	64	64	15
2010	145	64	72	9
2011	139	64	66	9
2012	160	54	85	21
Totalt	753	317 (42%)	365 (48%)	71 (10%)

Tallene er hentet fra Strømnes, 2013, *Eiendomsmegleren nr. 7/8*, s. 18.

I denne tabellen kan vi se at det har vært en jevn strøm av klagesaker til RFE i løpet av årene 2008-2012. Balansen mellom medhold og ikke medhold har vært omtrentlig den samme med unntak av i 2012, hvor færre klagere fikk medhold. Totalt sett har klageren en medholdsprosent på 42% for disse fem årene. I denne tabellen bør det bemerkes at de klagenene som får delvis medhold kommer inn under kategorien medhold.

Domstolene:

Tabell 5

Domstol/resultat	Fullt medhold til kjøper	Dels vunnet, dels tapt	Fullt medhold til selger/forsikrings-selskap
Tingrettene	31	30	39
Lagmannsrettene	27	36	37
Totalt for tingrettene og lagmannsrettene	28	34	38

Alle tall i prosent. Tall hentet fra Forbrukerrådet, 2016, *Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring*, s. 110

I denne tabellen kan vi se hvordan medhold til kjøper og selger fordeles seg prosentvis hos for øvrig tingretten og lagmannsretten. Selger/forsikringsselskap har 10 % høyere fullt medholdsprosent enn kjøper i de respektive domstolene. Til sammen, med delvis medhold og medhold, vinner kjøperen i 62 % av sakene.

Domstolene - ulike årsaker:

Tabell 6

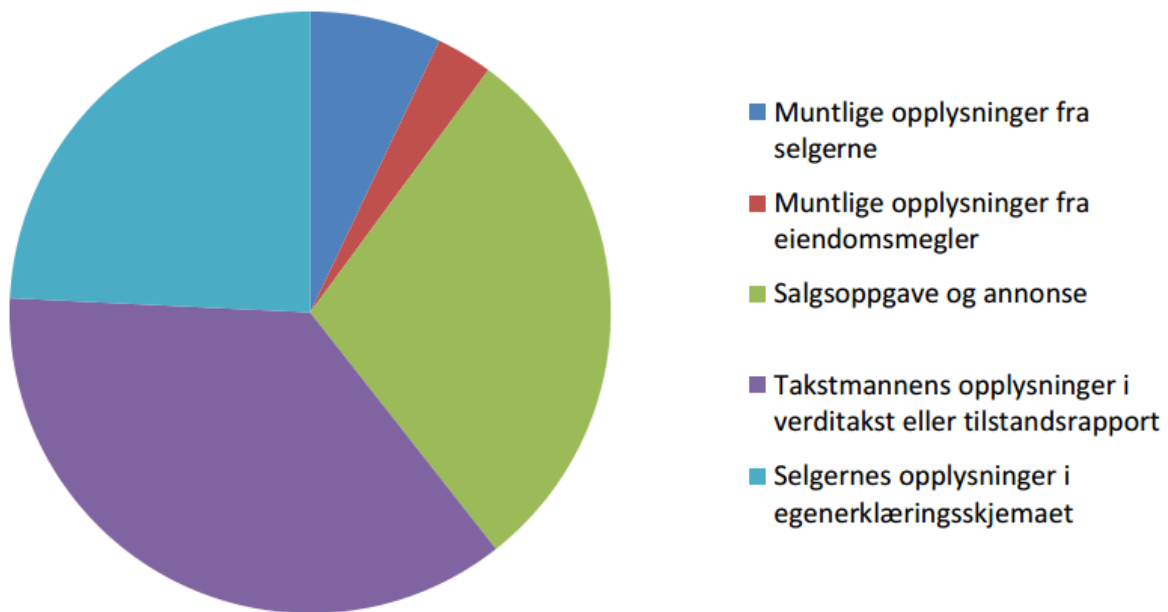
Domstol/årsak til seier eller delvis seier til kjøperne	Boligen var i vesentlig dårligere stand	Det ble gitt mangelfulle opplysninger	Det ble gitt uriktige og feilaktige opplysninger
Tingrettene	38	34	28
Lagmannsrettene	32	40	28
Totaltall for tingrettene og lagmannsrettene	34	38	28

Alle tall i prosent. Tall hentet fra Forbrukerrådet, 2016, *Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring*, s. 112.

Denne tabellen viser en oversikt over ulike årsaker til medhold/delvis medhold til kjøper. Her kan vi se at 38 % av klagen omhandlet mangelfulle opplysninger, og i 34 % av klagen var boligen i vesentlig dårligere stand enn kjøper kunne forvente og 28 % angikk uriktige/feilaktige opplysninger. Dette viser at i domstolene omhandlet 34 % av klagesakene seg om skjulte feil/mangler og 66 % omhandlet mangelfulle/uriktige opplysninger.

Feilinformasjon og ansvar:

Hvem feilinformerte og hvordan skjedde det



Figur 1

«Hvem er kilden for uriktige opplysninger?» Forbrukerrådet, 2016, *Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring*, s. 113.

Tabell 7

Domstol/hvem feilinformerte	Muntlige opplysninger fra selgerne	Muntlige opplysninger fra eiendomsmegler	Salgsoppgave og annonse	Takstmannens opplysninger i verditakst eller tilstandsrapport m.v.	Selgernes opplysninger i egenerklæring og s-skjemaet
Tingrettene	4	0	36	29	32
Lagmannsretten	9	4	27	39	21
Totaltall for tingrettene og lagmannsretten	7	3	29	36	24

Alle tall i prosent. Tall hentet fra Forbrukerrådet, 2016, *Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring*, s. 113.

Denne tabellen viser en oversikt over hvem som var ansvarlig for feilinformasjon i klagesakene som har gått inn til domstolene. Her kan vi se at takstmenns opplysninger i verditakst eller tilstandsrapport oftest har inneholdt feilinformasjon med 36 %. Rett etter kommer feilinformasjon fra eiendomsmegler med 32 % og deretter feilinformasjon fra selger med 31 %.

Forbrukerrådet: Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014:

Her vil vi presentere de funnene fra Forbrukerrådets undersøkelse om erfaringer med boligkjøp som er relevant for vår problemstilling. Formålet med undersøkelsen var å kartlegge forbrukernes erfaringer og opplevelser i forbindelse med boligkjøp. Det ble utført totalt 697 intervjuer, hvorav 542 intervju var med kjøpere av brukt bolig.

Grunnen til at vi mener at disse tallene er relevante i vår undersøkelse er for å få en bedre forståelse av de erfaringer boligkjøperne har med boligkjøpsprosessen. For eksempel om kjøperne leser gjennom all tilgjengelig salgsdokumentasjon, hvor mange boliger de ser på før de legger inn bud osv. Dette vil gi oss et lite innblikk i hvordan kjøperne oppfører seg i boligkjøpsprosessen. Siden boligkjøperne er en del av eiendomsmeglers omsorgsplikt vil en større forståelse av denne oppførselen kunne gi oss en liten pekepinn på hvordan eiendomsmegler kan redusere eller forebygge konflikter.

Tabell 8

	Helt Enig	Delvis enig	Totalt enig
Leste nøye gjennom all tilgjengelig informasjon om boligen før visning	36 %	35 %	71 %
Mottok viktig informasjon om boligen på eller etter visning	36 %	35 %	71 %
Fra da jeg ble oppmerksom om boligen jeg kjøpte, til jeg la inn bud, gikk det kort tid	50 %	27 %	77 %
Jeg var på visning på mange boliger før jeg la inn bud	28 %	26 %	54 %

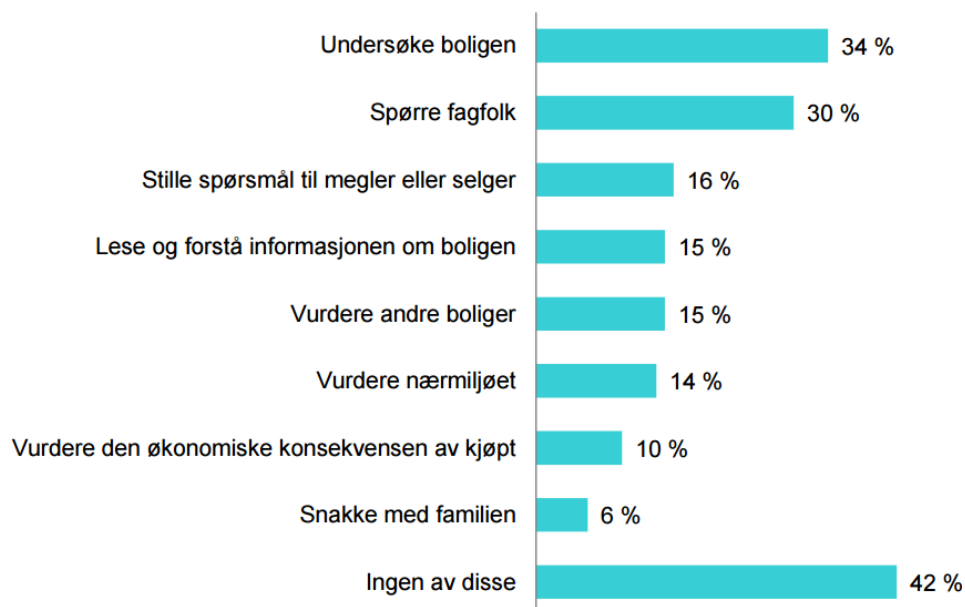
Kjøpere som er enige i ulike påstander ved kjøp av bruktbolig, alle tall er i prosent. Hentet fra Forbrukerrådet, 2014, *Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014*, s. 6.

Vi ser i denne tabellen at boligkjøperne ikke er flinke nok til å lese all tilgjengelig informasjon om boligen før de drar på visning: det er kun 36 % som sier at de leste nøye igjennom all tilgjengelig informasjon. Disse er bedre forberedt før visning og vil ha bedre grunnlag til å stille spørsmål til megler eller selger, samtidig som de kan se nærmere på risikoopplysningene som kan finnes i takstrapporter.

Vi skulle gjerne visst hvordan aldersfordelingen er blant de som har svart på de ulike påstandene. Det kunne vært interessant å se forskjellen mellom førstegangskjøpere, de som tidligere har kjøpt bolig og de som tidligere har opplevd konflikt i en eller annen grad. Da

tenker vi spesielt i forhold til erfaring, kunnskap, innsikt og behovet for informasjon og veiledning.

Figur 2



Denne figuren viser hva kjøperne ville hatt mer tid til sist de kjøpte bolig (flere svar var mulig), alle tall er i prosent. Hentet fra Forbrukerrådet, 2014, *Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014*, s. 7.

Her ser vi at 34 % av kjøperne ønsket mer tid til å undersøke boligen, samt 30 % ønsket mer tid til å snakke med fagmenn. «De yngste kjøperne (under 40 år) gir i enda større grad uttrykk for et ønske om mer tid til boligkjøpet, særlig med tanke på å undersøke boligen (41 %) og spørre fagfolk (37 %)» (Forbrukerrådet, 2014, s. 7). Dette kan ha en sammenheng med økonomi og lite erfaring innen bolighandel, men dette kan vi ikke få bekreftet ut ifra tallene.

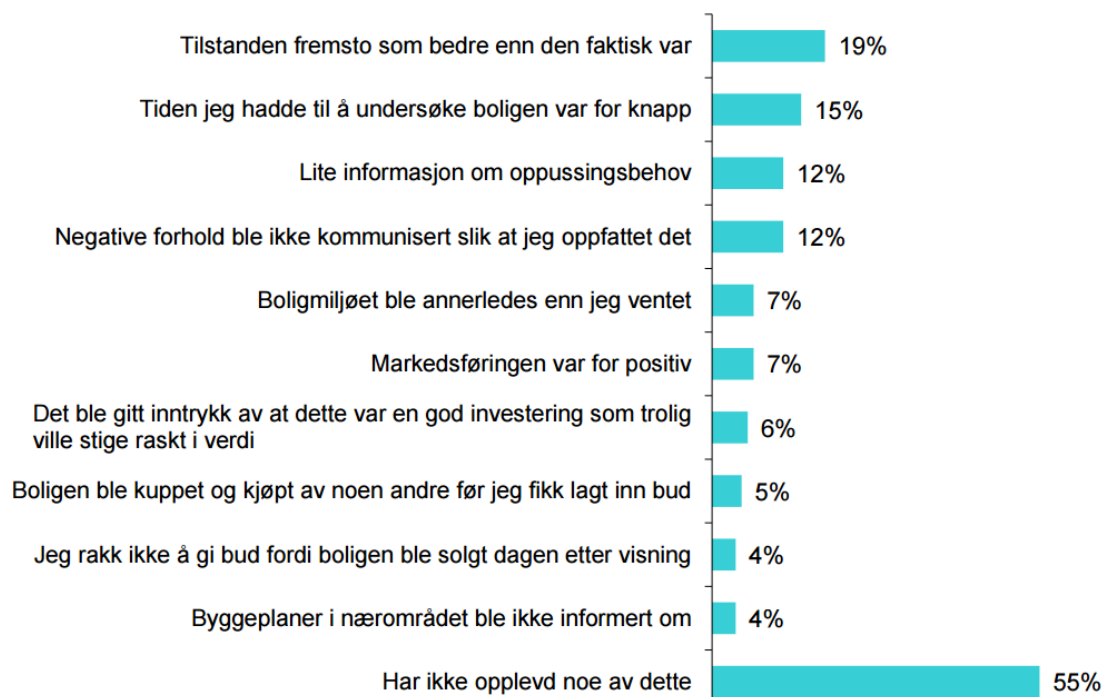
Figur 3



Denne figuren viser ulike opplevelser kjøperne hadde med sitt siste boligkjøp (flere svar var mulig), alle tall er i prosent. Hentet fra Forbrukerrådet, 2014, *Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014*, s. 8.

Her ser vi at 17 % mente at boligen var i dårligere stand enn de antok da de kjøpte den, vi får ikke se om dette hadde en sammenheng med lesing av all tilgjengelig salgsinformasjon, så det kan bli vanskelig å dra en konklusjon her, annet enn at det er 17 % som hadde en høyere forventning til boligen da de kjøpte den. Vi får heller ikke vite om dette var på grunn av informasjon som ble gitt av megler eller takstmann. 14 % mener at de betalte for mye for boligen i etterkant, dette kan ha en sammenheng med forventninger til boligen da de kjøpte den, og at disse muligens ikke var helt reelle, men dette vet vi ikke. Vi kan se at 8 % ble gitt inntrykk av positive sider av boligen som ikke ble innfridd. Hva dette innebærer får vi heller ikke vite.

Figur 4



Denne figuren viser ulike opplevelser kjøperne hadde med sitt siste boligkjøp (flere svar var mulig), alle tall er i prosent. Hentet fra Forbrukerrådet, 2014, *Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014*, s. 10.

Her ser vi at 19 % mente at tilstanden på boligen fremsto som bedre enn den faktisk var. Vi får heller ikke her vite om dette var på grunn av informasjon fra megler eller takstmann, eller om boligstyling ga et mer positivt inntrykk. 15 % mener at de hadde for dårlig tid til å undersøke boligen. Og 12 % mente at de fikk for lite informasjon om oppussingsbehov, mens 12 % mente at negative forhold ikke ble godt nok kommunisert, slik at kjøper forsto disse. Vi ser i denne undersøkelsen at 7 % mente at markedsføringen var for positiv, 4 % ble ikke informert om byggeplaner i nærområdet og 6 % ble gitt inntrykk av at boligen var en god investering som trolig skulle stige raskt i verdi. Her er det flere punkter som megler er involvert i ved salg av bolig, hvor megler kan ha vært den som har gitt høye forventninger. Det hadde vært interessant å gjøre videre undersøkelser på en del spørsmål som dukker opp, særlig om det var eiendomsmegler som oppga eller lot være å oppgi informasjonen.

4.1.2 Kvalitativ data

Vi vil her presentere de kvalitative dataene vi har innsamlet i forskningsprosessen. Klagesakene vi har gjennomgått vil vi presentere i egen deltittel nedenfor.

Forbrukerrådets rapport om boligsalg- og kjøp:

I denne rapporten har TNS Gallup hatt i oppdrag fra Forbrukerrådet å se nærmere på hvordan en boligsalgs – og kjøpsprosess oppleves for forbrukerne. Undersøkelsen er gjennomført over et lengre tidsrom, og TNS Gallup fulgte forbrukerne gjennom hele prosessen – fra start til slutt. Målet med undersøkelsen var å få bedre innsikt i forbrukernes erfaringer, opplevelser og personlig innsikt i forhold til tidlig tenkefase, selve saksprosessen, samt tanker og følelser i etterkant av kjøpet/salget. Vi har valgt å kun bruke de funnene som helt konkret passer til vårt studie og vår problemstilling, og vil videre kort presentere disse funnene:

- Forbrukerne føler seg overlatt til seg selv og egen dømmekraft. De føler at de mangler et godt og nøytralt støtteapparat, og savner bedre og klarere informasjon (TNS Gallup, 2011, s. 4).
- Forbrukerne i «kjøpergruppen» opplever at megler er selgers mann og at megler i noen tilfeller holder tilbake informasjon. Forbrukerne blir mer skeptiske og sier at megler må jobbe hardere for å få innpass/tillit (TNS Gallup, 2011, s. 19).
- Forbrukerne foretrekker meglere som fremstår kunnskapsrike og lite selgende – meglere som fremstiller eiendommen med nyanser og svakheter. Forbrukerne er ute etter et mest mulig nøytralt og objektivt bilde av boligen de er interessert i, men forstår allikevel at boligen skal selges og at megler må bruke uttrykk som bærer salgspreg. Allikevel mener forbrukerne at det finnes en usynlig grense og at meglere som trækker over denne grensen oppleves som useriøse og lite interessert i kjøpers interesser, men som selgere uten hensyn og etikk (TNS Gallup, 2011, s. 20)
- Forbrukerne ser i mange tilfeller på prospektene som mangelfulle eller feilaktige. De føler at bilder tatt med vidvinkel, samt styling av boligene, gjør at prospektet ikke formidler den virkeligheten de møter. Forbrukerne ønsker også enda mer informasjon i prospektet enn hva som er vanlig i dag. (TNS Gallup, 2011, s. 22)

Forbrukerrådets rapport om eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring:

Denne rapporten er utviklet av Forbrukerrådet med støtte fra Barne- og likestillingsdepartementet. Denne rapporten tar for seg bolighandelen, ansvarsforhold, forsikringsordninger og reklamasjonsregler fra helt ulike perspektiver og interesser. De har bevisst valgt ut forbrukere, både kjøpere og selgere, som har opplevd den mest konfliktfylte situasjonen ved boligsalg/kjøp, der saken må avgjøres i domstol. De fikk et sterkt innblikk i hvordan forbrukerne, i en sårbar situasjon, opplever forsikringsordningene. De har også sett på en del andre forhold ved bolighandelen, slik som eiendomsmeglere og takstmenn. Vi har valgt å ta med de delene som er relevant for vår oppgave.

- Risikoen i bolighandelen er svært ubalansert. Så lenge boligselger tegner eierskifteforsikring har boligselger tilnærmet null økonomisk risiko. Det samme gjelder om boligselger bevisst skjuler alvorlige feil og mangler, eierskifteforsikringene går svært sjeldent til regress mot boligselgere. Boligkjøperne har betydelig større risiko. At boligkjøper tegner en boligkjøperforsikring reduserer ikke risikoen til kjøper (Forbrukerrådet, 2016, s. 17). Forbrukerrådets undersøkelse viser at av 22 boligkjøpere har 10 av dem blitt belastet saksomkostninger på minst 100 000kr. Tre hadde utgifter på 600 000-700 000 kr. Når boligkjøper får delvis medhold må kjøper ofte dekke egne saksomkostninger, og noen ganger overgår kjøpers saksomkostninger erstatningsbeløpet (Forbrukerrådet, 2016, s. 19).
- Kjøperne mener det er krevende å innfri sin undersøkelsesplikt på grunn av at budrundene går for raskt for seg (Forbrukerrådet, 2016, s. 19).
- Terskelen for å få erstatning for skjulte feil og mangler er mer enn firedoblet. En bolig som omsettes for 5 millioner, hvor vesentlighetskravet over 20 år har økt fra 61 000 kr til 275 000 kr. Terskelen er dermed betydelig skjerpet og er et avgjørende vippepunkt i rettssaker (Forbrukerrådet, 2016, s. 20).
- Når boligkjøperne vinner frem med sine krav, skjer det oftest på grunn av feil eller manglende opplysninger gitt av selger, megler eller takstmann (Forbrukerrådet, 2016, s. 20).
- Boligkjøperne vinner helt eller delvis i retten i omtrent 60% av sakene (Forbrukerrådet, 2016, s. 20).
- Forbrukerrådet har intervjuet forskjellige aktører med bred erfaring innenfor konflikthåndtering. Christian Wyller som er nemdsleder og dommer sier at

boligkjøperne har urealistiske forventninger til bruktboliger. Han mener også at eiendomsmeglerne bidrar til konfliktene, den nøytrale mellommannen eksisterer ikke lengre i meglernes selvilde (Forbrukerrådet, 2016, s. 35).

- Advokat Glenn Ulrik Halvorsen som har mange års erfaring med eierskifteforsikringer mener at selgerne og eiendomsmeglerne er best tjent med enkle verditakster. Jo mindre feil som blir avdekket, jo bedre, det er altså ikke et ønske om å avdekke feil eller mangler ved boligen (Forbrukerrådet, 2016, s. 58).
- Huseiernes landsforbund mener at vesentlighetskriteriet er for høyt, at de fleste forbrukerne mener at feil og mangler er vesentlige lenge før de når grensen på 5% (Forbrukerrådet, 2016, s. 126).
- Eiendom Norge mener at eiendomsmeglerne må bli bedre til markedsføring, at et bedre salgsmateriell kan avklare boligkjøpernes forventninger (Forbrukerrådet, 2016, s. 132).
- Carl Geving adm. Dir. i NEF sier at de jobber med å belyse behovet for en revisjon av avhendingsloven, og at det blir en regulering av takseringsbransjen. NEF ønsker også at tilstandsrapporter brukes oftere (Forbrukerrådet, 2016, s. 133).
- Boligselgere velger enkel verdi- og lånetakst fremfor grundige tilstandsrapporter. De fleste boligene selges uten en grundig tilstandsrapport, de selges med enkle verditakster eller med meget enkle tilstandsrapporter (Forbrukerrådet, 2016, s. 21).
- Forbehold fra takstmenn gir kjøper mer ansvar. De enkle takstene eller mindre grundige tilstandsrapportene har flere forbehold. Samtidig kan kjøper bli oppfordret om å undersøke forholdet nærmere. Kjøperne hevder at budrunden ofte kommer raskt etter visningen, slik at en grundigere inspeksjon er vanskelig å gjennomføre i etterkant av visning. I så fall må samtlige budgivere engasjere egne fagmenn som utvilsomt gir en uforholdsmessig høy ressursbruk (Forbrukerrådet, 2016, s. 21).
- Enkelte kjøpere har urealistiske forventninger, særlig til eldre boliger. Samme gjelder ved fremsatte krav, hvor noen boligkjøpere har høye forventninger. Kjøperne har også lav kunnskap om fradrag for fremtidig vedlikehold (egen post i takst). Undersøkelsen viser også at enkelte kjøpere ikke setter seg godt nok inn i boligens tilstand (Forbrukerrådet, 2016, s. 20).
- Espen Fuglesang fra NITO takst mener at det er mulig å redusere det høye konfliktnivået med bedre informasjon til boligkjøperne. Han mener også at boligkjøperne ofte har høyere forventninger enn det de burde ha. Han mener at denne

årsaken er på grunn av at eiendomsmeglerne informasjon om boligen er overdrevet positiv og at det ikke har blitt innhentet en god nok tilstandsrapport (Forbrukerrådet, 2016, s. 297).

- Flere av kjøperne kritiserer eiendomsmeglerne, at de er mer opptatt av å style boligene og få en høy pris enn å innhente viktige opplysninger og formidle disse til interessentene. Mange kjøpere føler at eiendomsmeglerne underkommuniserer viktig informasjon (Forbrukerrådet, 2016, s. 52).
- Kun 8% av boligselgerne mener at det er viktigere å unngå en tvist i etterkant enn å oppnå høyest mulig pris. (Forbrukerrådet, 2016, s. 28)

4.1.3 Gjennomgang av klagesaker i ulike klageinstanser:

Vi vil i denne delen presentere funnene fra klagesakene vi har gjennomgått fra de forskjellige klageinstansene. Vi vil først presentere et sammendrag av funnene fra hver enkelt klagenemnd og deretter vise til en av klagen vi har gjennomgått, samt hva som klages på og til slutt konklusjonen fra klageinstansen. Bakgrunnen til dette er at vi ønsker å sette et lys på grunnlaget for klagenemndenes konklusjon. Hvilke faktorer gav medhold, hvilke gav avslag, samt hvilken lovbestemmelse som ble lagt til grunn for deres avgjørelse. De tre klageinstansene presenteres atskilt.

RFE – Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester:

Den første klageinstansen vi vil presentere er Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester. Denne klageinstansen behandler klager som går direkte på eiendomsmegler og deres arbeid. Vårt fokus har vært på feil/manglende opplysninger i bakgrunn av at dette kommer igjen som en av flere faktorer for usikkerhet i rapportene fra Forbrukerrådet. Vi har derfor kun gått igjennom klagesaker som har feil/manglende opplysninger som stikkord for klagesaken. Av de seks klagesakene vi gikk gjennom hos RFE førte 4 av 6 klagesaker helt eller delvis frem i favør forbruker. Fire av de seks sakene omhandlet manglende informasjon fra eiendomsmegler, en av de seks sakene omhandlet manglende undersøkelse fra eiendomsmegler, og den siste omhandlet manglende informasjon i tillegg til utilstrekkelig råd og veiledning i samme sak. De to sakene hvor klager ikke fikk medhold var grunnlaget for avslag følgende: Sak 1. Klager var ikke kjøper selv, klagen avvises. Sak 2: Klager kjøpte boligen usett etter fraråding fra eiendomsmegler

om å gjøre dette, klageren mener boligen var i dårligere stand enn forventet og at eiendomsmegler ikke opplyste godt nok om dette.

Videre viser vi til en av de seks klagesakene vi har gjennomgått:

Klagesaksnummer 2016161 (RFE, 2016):

- Stikkord: Feil/manglende opplysninger.
- Saken gjelder: Skjeve gulv som ikke megler hadde opplyst om. Selger ønsket ikke at de skjeve gulvene skulle opplyses om i prospektet eller i boligsalgsannonse på FINN.no, da selger mente at dette var fullt synlig for alle som var på visning. Eiendomsmegler valgte og ikke opplyse om dette da h*n var enig i at dette var en synlig feil. RFE kommenterer at et ønske fra oppdragsgiver om å unnlate å gi en opplysning, ikke er godt nok grunnlag til å ikke følge lovverket som er satt for eiendomsmeglers opplysningsplikt.
- Konklusjon: Klagen fører delvis frem. Megler har brutt sin opplysningsplikt, men erstatningskravet mot megler fører ikke frem. RFE har ikke tatt stilling til et eventuelt erstatningskrav etter avhendingsloven mot selger.

KFE – Klagenemda for eierskifteforsikring:

Den andre klageinstansen vi vil presentere er Klagenemda for eierskifteforsikring, som er forsikringsselskapet Protector Forsikring sitt eget klageorgan. Denne klageinstansen behandler klager som går direkte på handelen og/eller boligens tilstand. Vårt fokus har vært på skjulte feil og mangler, og vi har derfor kun gått igjennom klagesaker som omhandler dette. Dette for å sette lys på hvilke skjulte feil og mangler som gis medhold og hvilke som får avslag. Vi har i analysen sett på om det er sammenheng mellom nemdas konklusjon og eiendomsmeglers prestasjon. Vi har til sammen sett på 8 klagesaker hos KFE, hvor 5 av 8 får helt eller delvis medhold, 2 av 8 får ikke medhold og 1 avvises. Vi vil her bemerke at KFE har til sammen 24 publiserte klagesaker på sin nettside, hvor kun 5 av disse ga helt eller delvis medhold. Av de sakene som fikk medhold var det 3 av disse som fikk medhold med bakgrunn i avhendingslovas § 3-7, og 2 av disse fikk medhold med bakgrunn i avhendingslovas § 3-8. Begge disse paragrafene har utgangspunkt i manglende og/eller uriktige opplysninger om eiendommen.

Viser videre til en av klagesakene vi har gjennomgått:

Klagesaksnummer KFE 540 (KFE, 2016):

- Stikkord: Fukt/vanninntrenging i kjeller
- Saken gjelder: Kjøpers takstmann anførte at skadene skyldtes konstruksjonsfeil fra byggeår. To ulike takstmenn mente begge at selger måtte ha kjent til forholdene. Fuktskadene var skjult bak gipsplater og det var lagt nytt gulvteppe over en amatørmessig løsning av hullet i gulvet. De konstaterte også at dette må ha pågått i lengre tid. Selger opplyste i egenerklæringsskjema at han/hun ikke kjente til om det er/har vært problemer med drenering, fuktinnsig, øvrig fukt eller fuktmerker i kjeller/underetasjen/krypkjeller tidligere. Selger innrømmer senere at de hadde hatt problemer i 1985, men som ble utbedret i samme år.
- Konklusjon: Forholdene får ikke medhold av avhl. § 3-7 (vanskelig å ta stilling til om selger holdt tilbake opplysninger) eller 3-9 annet punktum (avviket er ikke vesentlig fra det forventbare).

FKN – Finansklagenemda:

Den tredje og siste klageinstansen vi vil presentere er Finansklagenemnda. Denne instansen behandler saker som klages videre, da klageren ikke er fornøyd med avgjørelsen til forsikringsselskapet eller Klagenemda for eierskifteforsikringer. Vårt fokus har også her vært på skjulte feil og mangler, for å avdekke hvordan de behandles hos FKN og om de har en sammenheng med mangelfull/uriktig informasjon. Vi har gjennomgått tilsammen 10 klagesaker hos FKN, hvorav 5 av disse fikk helt eller delvis medhold og de resterende 5 fikk ikke medhold. Av de 5 klagesakene hvor klager fikk helt eller delvis medhold, ble alle avgjørelsene tatt med bakgrunn i avhendingslovas §§ 3-9 annet punktum og 4-12.

Viser videre til en av klagesakene vi har gjennomgått:

Uttalelsesnummer 2017-101 (Finansklagenemda, 2017):

- Stikkord: Råteskader i yttervegg og badegulv.
- Saken gjelder: Opplyst om gammelt bad og råte i noen bord på ytterkledning i takstrappert. Klager oppdaget fukt på bad, og at råten i ytterkledningen var mye mer omfattende grunnet lekkasje fra et undervannsbord under et vindu som ikke var fagmessig montert.

- Konklusjon: Opplyst om gammelt bad, og klager måtte dermed forventet fuktskader på badet. Råteskadene var mer omfattende og klager får medhold for dette. Delvis favør forbruker etter avhendingslovens §§ 3-9 annet punktum og 4-12.

4.1.4 Boligsalgsannonser på FINN.no

Vi har sett gjennom omtrent 20 ulike annonser på FINN.no hvor eiendomsmegler er ansatt av boligselger. Alle annonsene vi har sett på er av boliger som har behov for oppussing eller renovering. Av de 20 annonsene har vi kun sett 3 annonser som gir en ærlig beskrivelse av boligen. De har grundige tilstandsrapporter, viktige forhold som kommer frem i tilstandsrapporten blir listet opp i annonsen og i salgsprospektet. Vi fant en annonse hvor megler ga en nøytral beskrivelse av boligen. Det ble ikke nevnt at boligen hadde renoveringsbehov, men det ble heller ikke gitt lovnader som «flott», «sjarmerende» eller «innholdsrik».

I flere av annonsene nevner ikke megler at boligen har et renoveringsbehov, verken i annonsen eller salgsprospektet. Dette kommer noe vagt frem i de enkle tilstandsrapportene. Mange meglere gir også en mer positiv beskrivelse av boligen enn det tilstandsrapporten tilsier. Man må enten se på bildene eller lese i tilstandsrapportene for å få et mer korrekt inntrykk av boligen. Man kan jo argumentere for at man ikke behøver å påpeke at boligen har behov for renovering, når man så tydelig kan se det på bildene av boligen. Men kan det være at kjøper blir mer skeptisk til megler, når megler bevisst unngår å fortelle om dette?

5. Analyse

I denne delen av vår oppgave vil vi analysere og drøfte de kvantitative og kvalitative funnene vi har gjort gjennom undersøkelsen, og relatere disse til teorien vi har presentert tidligere i oppgaven. Vi vil hele tiden ha problemstillingen vår i fokus når vi drøfter funnene og vil besvare denne på best mulig måte ut ifra det empiriske grunnlaget vi har tilegnet oss.

Vår problemstilling: *Hvordan kan konflikter ved fysiske skjulte feil og mangler reduseres ved hjelp av god meglerskikk?*

5.1 Skjulte feil og mangler

Konfliktnivået er relativt høyt og stigende. Som vi ser i tabell 3 i kapittel 4.1.1, har antall saker meldt inn til Finansklagenemda økt jevnlig, og har doblet seg på 5 år. Ved oppstart av oppgaven hadde vi en oppfatning av at flere klagere fikk medhold for skjulte feil og mangler, dette viser seg å ikke være tilfellet.

5.1.1 Når en feil blir til mangel i rettslig forstand

I teorien, kapittel 2.1.1, nevner vi at det ofte brukes skjønn når det avgjøres om det foreligger mangel. Dette ser vi også i praksis i forhold til klagesakene vi har gjennomgått. Saker som først har fått avslag fra et forsikringsselskap kan få medhold i KFE eller i Finansklagenemda. Men vi har også sett at KFE, samt forsikringsselskapene, er mye strengere når de vurderer en mangel enn hva for eksempel Finansklagenemda er. For eksempel i KFE-540 hvor boligkjøper kan bevise at selger bevisst har skjult en alvorlig feil. Denne saken vil vi kommentere nærmere i kapittel 5.4 om forsikringer og selgers/kjøpers økonomiske risiko. Det som ble spesielt i denne saken var at forsikringsselskapet og KFE mener at kjøper ikke kan bevise godt nok at selger har skjult og holdt tilbake viktig informasjon. Kjøper hadde innhentet to ulike takstmenn som begge konkluderte at dette måtte selger hatt kunnskap om. Forbrukerrådet har kommet frem til at kjøper lettere får medhold for skjulte feil og mangler hos Finansklagenemda, dette gjelder de sakene som først har fått avslag hos KFE eller forsikringsselskapet (Forbrukerrådet, 2016, s. 27).

5.1.2 Vesentlighetskriteriet

Som nevnt i teorien i kapittel 2.1.2, ble vesentlighetskriteriet økt i 2010, og i dag er vesentlighetskriteriet for høyt i forhold til utbedringskostnadene. Ved å sammenligne boligprisindeks og byggekostnadsindeksen har vi kommet frem til at boligprisindeksen stiger med 8,6 prosentpoeng gjennomsnittlig hvert år, mens byggekostnadsindeksen kun stiger med 4,6 prosentpoeng. I 2010 var byggekostnadsindeksen høyere enn boligprisindeksen, men på grunn av den høye stigningen i boligprisindeksen ble det et skift i 2012 som gjorde at boligprisindeksen ble høyere enn byggekostnadsindeksen. Dette har ført til at kjøper kan finne feil og mangler som de nok allerede føler er vesentlig, men som ikke er vesentlige nok i rettslig forstand. De fleste boliger blir solgt «som den er» i dagens boligmarked, så om det ikke er gitt uriktige eller manglende opplysninger må mangelen være så stor at den blir ansett som vesentlig etter avhl. § 3-9 annet punktum. For eksempel må en bolig kjøpt for 5 millioner ha utbedringskostnader på minst 250 000 kr (etter fradrag for standardheving) før mangelen blir ansett for å være vesentlig, i tillegg til at den må avvike fra forventbar stand. For 20 år siden ville minste kravet for samme bolig vært 61 000 kr og før økningen i 2010 ville minste grensen vært på 150 000 kr. Det er også verd å bemerke seg at i noen tilfeller kan brukt boliger har nesten samme pris som en ny. Dette avhenger selvfølgelig av hvor boligen er (pressområde, stor by, liten bygd) og om den kjøpes før den er ferdig bygd (fast pris, ingen bud konkurranse).

Som vist i tabell 6 i kapittel 4.1.1, var det kun 34 % som fikk medhold hos kjøper hvor boligen var i vesentligere dårligere stand. Det vil si at hele 66 % får medhold på grunn av mangelfulle/feilaktige opplysninger. Dette har også vi lagt merke til da vi gikk igjennom ulike klagesaker hos de ulike klagenemder. I blant annet KFE-529 som er den eneste saken i 2016 som fikk delvis medhold hos nemda, fikk kjøper medhold for feil opplysninger om parkett gjennom hele boligen, men fikk avslag på fuktskader på soverom/bad (skjult feil). Estimerte utbedringskostnader var på 155 785 kr, som var ca. 7 % av kjøpesummen. Men etter 40 % fradrag for standardheving ble summen 93 471 kr, 4,2 %, som ikke blir ansett å være en mangel etter avhl. § 3-9 annet punktum. I tillegg ble kjøper her opplyst om risikoen som kan fremkomme i baderom i verdi- og lånetaksten. Utbedringskostnadene var altså ikke høye nok etter fradrag for standardheving, men de uriktige opplysningene ble ansett å være et negativt avvik for kjøper, da parkett har høyere kvalitet enn laminat (KFE, 2016).

5.1.3 Solgt med forbehold «som den er»

Å selge en bolig «som den er» har blitt mye mer vanlig ved salg gjennom megler. Dette forbeholdet har blitt en standard uansett om boligen er ny eller gammel. Forbeholdet kan sikre megler og selger mot mangelskrav fra kjøper. Som nevnt i teorien må mangelen oppfylle en av tre kriterier. Vi har sett at mangelskravene får lettere medhold i de sakene hvor det er gitt manglende/uriktige opplysninger, mens vesentlighetskriteriet har høye krav til de økonomiske kostnadene, spesielt om boligen er gammel eller har en høy pris.

5.1.4 Selgers opplysningsplikt

Flertallet av boligselgerne velger enkel takst fremfor grundige tilstandsrapporter (Forbrukerrådet, 2016, s. 21), selger har som nevnt i teorien, ingen plikt til å undersøke boligen før salg. En grundigere tilstandsrapport vil i realiteten kunne avdekke flere feil og mangler ved boligen, noe som kan ha innvirkning på prisantydningen. En verdi- og lånetakst er til fordel for boligselger, prisen kan bli høyere enn boligen er verdt, og selger vil svært sjeldent ha et økonomisk tap i en konflikt. Med mindre det kan bevises at boligselger har vært grovt uaktsom og holdt tilbake viktig informasjon eller løyet i egenerklæringsskjemaet. Vi vil komme tilbake til den økonomiske risikoen i kapittel 5.4 om forsikringer.

Om det kan bevises at selger har tilbakeholdt eller gitt feil informasjon vil kjøper kunne få medhold etter avhl. §§ 3-7 og 3-8. Som vi så i tabell 7 i kapittel 4.1.1, står selger for hele 31 % av feil informasjon, hvor 24 % av denne informasjonen var gitt i egenerklæringsskjemaet. Kunne de konfliktene som oppsto på grunn av selgers feilaktige opplysninger vært redusert ved at eiendomsmegler sjekket disse? Ut ifra teorien om eiendomsmeglers undersøkelsesplikt kan det ikke kreves at eiendomsmegler skal gjøre tidkrevende og kostbare undersøkelser for å kontrollere at de opplysningene selger gir er riktige (NOU, 1987, s. 75). Det er kun når eiendomsmegler synes det er rimelig, eller er i tvil, at han kan gjøre undersøkelser for å sjekke disse. Om eiendomsmegler ikke undersøker dette må han informere kjøpere om hvorfor dette ikke ble gjort.

Dette så vi i en sak fra RFE, nummer: 2016141: hvor kjøperen mente at eiendomsmegler ikke hadde skaffet en grundig tilstandsrapport og heller ikke sjekket at de opplysningene selger oppga i egenerklæringsskjemaet var riktige. Det var selgers avdøde mann som hadde vært med på å bygge huset, og dette ble ikke kjøper informert om. Kjøper hadde oppdaget flere skjulte feil og mangler. Megleren hadde ingen opplysninger som tilsa at eiendommen

skulle ha skjulte feil eller mangler, takstrapporten ga et godt inntrykk av boligen standard. Det forelå ingen forhold ved eiendommen som skulle tilsi at det måtte innhentes en grundigere tilstandsrapport. Saken ble avvist av RFE, da klager hadde kjøpt boligen usett (RFE, 2016).

5.1.5 Kjøpers undersøkelsesplikt

Forbehold i takstrapportene skjerper kjøpers undersøkelsesplikt, ofte vil takstmann oppfordre kjøper til å gjøre nærmere undersøkelser. Kjøper kan velge å ta med seg en egen fagmann på visning, som gjennomgår for eksempel det elektriske anlegget. Når kjøper velger å bruke egen fagmann ved undersøkelse av bolig, vil skjulte feil og mangler som oppstår i ettertid være ha en høyere terskel for å bli sett på som mangler, da kjøpers fagmann burde oppdaget disse. Det samme gjelder om kjøper selv er en fagmann.

Flere kjøpere mener at de får for dårlig tid til å gjøre grundige undersøkelser, da boligen ofte blir solgt dagen etter visning. Dette fører til at kjøperne blir presset til å gi bud på en bolig de ikke har fått undersøkt godt nok. En mulig forebyggende løsning på dette kan være at eiendomsmegler oppfordrer interessentene til å undersøke boligen før bud avgis. Det kan for eksempel også oppgis en oppsummerende liste i salgsprospektet på ulike forhold som foreligger i taksten. Slik som vi så i noen av boligannonse på FINN.no, de var veldig oversiktlige.

Ifølge teorien har kjøperne alt for høye forventninger til brukte boliger, de skal være tilnærmet feilfri når boligen selges via megler. Om dette har en sammenheng med hva kjøperne velger å lese av salgsdokumentasjon eller undersøke får vi ikke svar på i undersøkelsen. Det er også viktig å huske på at kjøper ofte er en vanlig forbruker med lite kunnskap om bygg og byggetekniskstandard. Vet alle kjøpere for eksempel hvordan fukt, råte og muggsopp ser ut? Eller hva et punktert vindu er? Hva menes med totalrenovert eller oppusset? Kan man kreve at kjøper skal gjøre bedre undersøkelser på visning enn det takstmann og megler har gjort? Eierskifteforsikringen stiller for eksempel krav til at kjøper gjør grundige undersøkelser.

Et eksempel er en rettssak som Forbrukerrådet har undersøkt. Rettsaken gjaldt en klagesak hvor det var oppstått fuktskader fra et bad. Forsikringsselskapet avsto reklamasjonen blant annet fordi det i salgsoppgaven var oppgitt at sluket var fra byggeåret 1959, at den ikke ble skiftet i forbindelse med oppussing for noen år siden. Derfor burde kjøperen forstå at det

kunne være lekkasje på badet, mente forsikringsselskapet. Lagmannsretten avviser et slikt syn. Den alminnelige forbruker kan ikke forventes å forstå at et eldre sluk kan føre til lekkasjer (Forbrukerrådet, 2016, s. 207).

5.2 Forventninger og krav til eiendomsmegler

Eiendomsmegler har flere forventninger og krav knyttet til sitt profesjonsarbeid. Som nevnt i presentert teori har eiendomsmegler lovmessige krav til arbeidet sitt gjennom blant annet Eiendomsmeglingsloven. For vår oppgave dreier det seg om god meglerskikk, omsorgsplikt og undersøkelses- og opplysningsplikt.

Videre har også kjøper og selger høye forventninger til eiendomsmeglers arbeid. Vi vil først presentere funnene vi har gjort i forhold til kjøpers og selgers forventninger, deretter kjøper og selgers erfaringer med eiendomsmeglers utøvelse av god meglerskikk, omsorgsplikten og undersøkelses- og opplysningsplikten. Vi vil gjennom hele drøftelsen relatere funnene til relevant teori, kvantitative og kvalitative funn, samt vår problemstilling.

5.2.1 Selgers forventninger:

Teoretisk sett vil selgeren ha forventninger til eiendomsmeglers kunnskap om nærmiljøet, boligen, markedsføring, lovverk, salgsprosess o.l. Videre vil selger også ha høye forventninger til eiendomsmeglers erfaring, samt håndtering av salgsprosessen. For selger er det også viktig å få høyest mulig pris for eiendommen (Bråten & Solli, 2012, s. 11). Dette gjenspeiler seg i Forbrukerrådets rapport om eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring, hvor det kommer frem at bare 8 % synes det er viktigere å unngå tvist i etterkant enn å få høyest mulig pris for boligen. Eiendomsmegler vil i sine oppdrag følge det lovverket som rammer inn profesjonsarbeidet, og utøvelse av god meglerskikk er en viktig del av dette. For at selger skal føle seg trygg på salgsprosessen må eiendomsmegler gi relevant råd- og veiledning fra første møtet til handelen er avsluttet.

I Forbrukerrådets rapport om boligkjøp- og salg kommer det allikevel fram at selgerne beskriver en prosess hvor de føler seg overlatt til seg selv, de føler at de mangler et godt og nøytralt støtteapparat rundt seg. Forbrukerrådet kommenterer at valg av megler, kontakt med bank, og opplevelsen av budrunder og oppgjør kan oppleves som uproblematisk, men også svært utrygt og skremmende. Det er mange følelser i sving når man skal selge en bolig, samt

store økonomiske summer, og det er viktig at selger føler at han eller hun blir godt ivaretatt og får nok informasjon og veiledning gjennom hele prosessen. Det er også dette god meglerskikk arbeider for, at begge parter skal føle seg ivaretatt av megler. Funnene i rapporten viser at mange selgere føler at dette ikke er det som møter dem i realiteten. Vi har reflektert rundt om god meglerskikk utøves tilstrekkelig i en salgsprosess når selger viser tegn til bekymring og en følelse av å være alene om salget. Når eiendomsmegler møter selger for første gang vil råd og veiledning være en del av dette møtet, men vi stiller spørsmål om dette blir praktisert godt nok når man ser utfallet av forskningen som har blitt gjort.

Vi må samtidig være kritisk til utsagnene fra selgerne med tanke på hvilke forventninger selger har til eiendomsmeglers lovpålagte arbeid, samt forventningene til salgspris. Det kan være at selger har forventninger som er langt høyere enn hva kravene til en eiendomsmegler er, og at disse forventningene ikke kan imøteses i praksis, nettopp fordi de er for høye. Vi kan da spørre oss selv hvilke forventninger selgere i denne undersøkelsen hadde til salgsprosessen, eiendomsmeglerens arbeid og salgsprisen på boligen.

Videre refleksjon over dette fører til følgende spørsmål. Vil større bruk av råd og veiledning tidlig i en salgsprosess dempe skyhøye forventninger, og sette mer realistiske forventninger til arbeidet som faktisk blir utført? Vil en sådan obligatorisk råd- og veiledningstime om arbeidet fremover sikre et bedre og tryggere arbeid fra de faglige instanser, fordi dette øker presset om nøytralitet, effektivitet og troverdighet? Vil igjen disse råd- og veiledningstimene trygge selgerne i salgsprosessen, og gjøre at de føler seg mer ivaretatt enn det de gjør i dag?

5.2.2 Kjøpers forventninger:

Videre har man også avdekket utfordringer fra kjøpers side i salgsprosessen, og funnene i forskningen viser at tegnene på usikkerhet, skepsis og forventninger er enda høyere hos kjøper enn hos selger. Teoretisk sett skal eiendomsmegler være en nøytral mellommann og ha omsorgsplikt ovenfor både kjøper og selger, jf. edml. § 6 -3. Kjøper forventer også at eiendomsmegler er en nøytral mellommann med gode kunnskaper om boligen som skal selges, slik at kjøper får god informasjon, råd og veiledning som skaper trygghet og reduserer risiko ved et boligkjøp.

Forbrukerrådets rapport om boligkjøp- og salg viser allikevel at kjøpernes forventninger ikke blir innfridd i praksis. Kjøperne har et inntrykk av at eiendomsmegleren er selgers mann, og

tenker at det er greit «siden det er han som betaler», dette medfølger at kjøperne blir mer skeptisk til eiendomsmegleren. Dette fører til at eiendomsmegleren må arbeide hardere for å få innpass og/eller tillit hos kjøper. Som nevnt skal megler jf. edml. § 6-3 være en nøytral mellommann med omsorgsplikt ovenfor begge parter. For at dette systemet skal fungere må begge parter ha tillit til eiendomsmegleren, sier Bråten & Solli (2012, s. 13).

Videre kommer det frem i Forbrukerrådets rapport om boligkjøp- og salg at kjøperne er ute etter et mest mulig nøytralt og objektivt bilde av boligen de er interessert i. De forstår, og er enige i, at boligen tross alt skal selges og at eiendomsmegler må bruke uttrykk som har salgspreg. Allikevel setter forbrukerne en usynlig grense for hvilket vokabular som brukes i en salgsoppgave, de sier at eiendomsmeglere som «glorifiserer» en eiendom med sterkt salgspregede uttrykk virker som useriøse selgere uten hensyn og etikk for kjøpers interesser.

Kjøperne setter ord på at de mener at prospektene fremstilles feilaktige og/eller mangelfulle. De forteller at bilder tatt med vidvinkel og styling av boliger gjør at prospektet ikke formidler den virkeligheten som møter dem på visning. Forbrukerrådet kommenterer at dette synet på prospektet samsvarer med forbrukernes syn på eiendomsmeglerne. Utover dette kommenterer også forbrukerne at de setter pris på eiendomsmeglere som virker mer kunnskapsrike og mindre selgende. Eiendomsmeglere som fremstiller boligene med nyanser og svakheter blir foretrukket hos forbrukerne.

Gjennom våre undersøkelser av salgsannonser på FINN.no, har vi sett at mange av disse fremstiller boliger som mer moderne, flottre og sjarmerende enn hva som møter forbrukerne i virkeligheten. Et eksempel på dette er et totalt rehabiliteringsobjekt som ble omtalt som «sjarmerende». Vi tenker at en «glorifisering» av boliger med behov for rehabilitering, oppussing o.l. bidrar til å øke mistillit og skepsis mot eiendomsmeglerne. Særdeles dersom de ikke i tillegg viser rik kunnskap om eiendommen - både de negative og de positive sidene ved boligen. Dette får vi ikke svar på gjennom vår undersøkelse, men det hadde vært interessant å gjøre videre undersøkelser. Da kunne vi sett om forbrukere som er i kontakt med meglere som er veiledende og har gode råd, vil oppfattes som mer kunnskapsrike og troverdige enn de som fokuserer på bare de gode eller de «glorifiserte» delene ved en eiendom. Allikevel skal man ha i minne at eiendomsmegler også er en selger, og må fremstille sitt «produkt» på en positiv måte for å få det solgt. En eiendomsmegler som ikke presenterer boligen til oppdragsgiver på en positiv og til dels selgende måte, vil bygge under et spørsmål om god meglerskikk. Har eiendomsmegler opptrådt i strid med god

meglenskikk, da særskilt sin omsorgsplikt, ovenfor selger når boligen ikke markedsføres på en god måte? Det er her en hårfin grense for hvor man skal balansere punktet for en realistisk framstilling av hva eiendommen er eller kan bli.

5.2.3 Lovmessige krav til eiendomsmegler

Eiendomsmegler har, som nevnt i teoridelen øverst i denne oppgaven, flere lovmessige krav rettet mot sitt profesjonsarbeid. Eiendomsmegleren arbeider i et yrkesområde som er strengt regulert av lovmessige retningslinjer, og en av de viktigste lovene som regulerer dette arbeidet er Eiendomsmeglingsloven. Hva som er god meglenskikk defineres ikke tydelig i eiendomsmeglingsloven, men NEF's etiske regler inneholder en definisjon som tilsier at god meglenskikk må anses å være de etisk riktige, og faglige gode, beslutningene som en gjennomsnittlige eiendomsmegler tar.

Ut ifra dagens lovmessige krav, kan man si at god meglenskikk er en rettslig standard som ikke setter bestemte kriterier, men gir en dynamisk pekepinn på hva god meglenskikk innebærer. Det vil si at hva god meglenskikk faktisk er kan variere over tid, og i en viss grad til hvilke situasjoner eiendomsmegleren befinner seg i. Utgangspunktet blir dermed at eiendomsmegleren må forholde seg til hva som er vanlig i bransjen per dags dato, samt de retningslinjene som ligger i blant annet eiendomsmeglingsloven og NEF's etiske regler.

Viser videre til Thor Falkangers uttalelser i forarbeidende til den eldre versjonen av Eiendomsmeglingsloven av 1989: *«Meglerens plikter er ikke de samme overfor oppdragsgiveren og oppdragsgiverens medkontrahent. Oppdraget er en kontrakt mellom megleren og oppdragsgiveren, og megleren skal primært ha oppdragsgiverens interesser for øye. Megleren skal arbeide for å oppnå at handel blir sluttet på vilkår som er best mulige for oppdragsgiveren. ... På den annen side bør det heller ikke være nødvendig for oppdragsgiverens medkontrahent å opptre med egen hjelper når først en megler er inne i bildet. Medkontrahenten bør kunne vente at også hans interesser blir ivaretatt i den forstand at han får råd og opplysninger uansett om disse er til oppdragsgiverens fordel eller ikke ...»* (Ot.prp.nr 59, s. 20). Videre kommenter Falkanger følgende: *«meglerens lojalitetsplikt overfor oppdragsgiveren må avveies mot pliktene overfor medkontrahenten i samsvar med god meglenskikk. ... særlig kan det pekes på at det som er bestemt om kjøpers krav på opplysninger, gjelder uansett om det er oppdragsgiveren eller medkontrahenten som er på kjøpersiden.»* (Finans- og tolldepartement, 1988-1989, s. 20).

Ut i fra uttalelsene til Falkanger kan man tolke god meglerskikk dithen at eiendomsmegler har en lojalitetsplikt ovenfor oppdragsgiver, men samtidig skal ikke denne gå utover kjøpers interesser. Det vil i praksis si at eiendomsmegleren må arbeide for å oppnå best mulig pris for eiendommen til selger, men samtidig sørge for å gi kjøper god nok råd og veiledning, samt skaffe alle nødvendige opplysninger, slik at kjøper får grunnlag til å fatte en riktig beslutning.

Videre vil vi sette fokus på at god meglerskikk også i stor grad omhandler råd, veiledning, omsorgsplikt og undersøkelses- og opplysningsplikt. Det settes krav til at eiendomsmegler skal ivareta både kjøper og selger, og at begge parter interesser skal tas hensyn til. Når vi ser på funnene vi har gjort i undersøkelsen, kommer det stadig frem resultater som tyder på at forbrukerne i boligkjøp- og salgsmarkedet ikke føler at de er ivaretatt i den grad loven stiller krav til det. Spørsmålet blir da om god meglerskikk utøves godt nok i dagens samfunn? Mange av klagesakene vi har gjennomgått, samt de kvantitative tallene fra undersøkelsene vi har analysert, viser at store deler av konfliktene ved boligsalg går på nettopp dette med feil/mangelfull informasjon, samt skjulte feil og mangler. Refleksjonene rundt dette er mange, og et spørsmål vi stiller til dette er om det er sammenheng mellom forbrukernes følelse av å ikke bli ivaretatt og det økende konfliktnivået som vi ser i dag. Hvordan kan da god meglerskikk redusere antall konflikter basert på skjulte feil og mangler?

Råd, veiledning, omsorgs- undersøkelses- og opplysningsplikt er alle sentrale faktorer i utøvelsen av god meglerskikk, og i undersøkelsen kommer det frem at disse faktorene ikke alltid fungerer i praksis. Vi viser til tabell 6 og 7 i kapittel 4.1.1, hvor det fremkommer at store prosentandeler i dagens konflikter ved bolighandel omhandler mangelfulle/uriktige opplysninger (66 %), og hvor eiendomsmegler har ansvar for 32 % av feilinformasjon. I lys av disse tallene kan det se ut til at god meglerskikk ikke utøves godt nok i dagens bolighandel. Spørsmålet videre blir om man kan kreve enda mer av eiendomsmegler? Burde det settes strengere krav til oppfølging av det enkelte meglerkontors utøvelse av god meglerskikk? Bør lovverket utbedres med en klarere definisjon av hva god meglerskikk innebærer? Kan kravene innenfor råd, veiledning og undersøkelse skjerpes? Det er klart at med de rammene som omringer utøvelse av megleryrket i dagens samfunn, vil det være utfordrende å stille strengere krav til lovverket når det allerede har satt klare rammer for arbeidet.

Allikevel kan man se at ikke alle disse rammene fungerer i praksis, og vi reflekterer over at tiltak rundt eiendomsmeglernes aktive bruk av råd, veiledning, undersøkelses- og opplysningsplikt kan ha en positiv effekt på den økende trenden vi ser i dag, viser til Forbrukerrådets rapport om boligkjøp- og salg som viser at kjøperne har inntrykk av at boligene bærer et sterkt salgspreg vokabular og gir en fremstilling av boligen som er annerledes enn hva som møter dem i virkeligheten. Eiendomsmeglerne konkurrerer nærmest om å selge flest boliger, oppnå høyest mulig pris og annerkjennelse på jobb. Fokuset fra den trygge, rettferdige og opplyste bolighandelen har tatt et steg til siden og gitt resultater som ikke samsvarer med hva forbrukerne ønsker og ser på som trygghet i en følelsesmessig og økonomisk krevende situasjon. Ved å innføre strengere tiltak for å mer aktivt være rådgivere og veiledere, undersøke nøyere og opplyse mer – vil vi kunne få tryggere forbrukere, og dernest mindre konflikter. Viser til rapporten om boligkjøp- og salg hvor forbrukerne forteller at de føler at de er overlatt til seg selv i boligsalg- og kjøpsprosessen, at de savner mer og tydeligere informasjon og en mer ærlig markedsføring av boligene. Forbrukerrådet intervjuet (2016, s. 20, 132, 133 og 297): Christian Wyller, Eiendom Norge, Carl Geving og Espen Fuglesang som alle er profesjonelle med mange års erfaring innenfor området, mener alle at eiendomsmeglerne må bli bedre til å markedsføre bedre informasjon til kjøperne. At dette kan avklare kjøpernes erfaringer.

5.3 Salgsdokumentasjon

Salgsdokumentasjonen ved et vanlig boligsalg inneholder ofte en takst-rapport, salgsprospekt fra megler og en boligsalgssannonse på FINN.no. Selve takst-rapportene omhandler boligen som skal selges og dens standard. Det finnes flere ulike takst-rapporter, der noen sier noe om boligens tekniske tilstand, mens andre kun sier noe om antatt salgsverdi for boligen i markedet. Salgsprospektet som eiendomsmegler utvikler kan omtales som en heftet salgssannonse. I dette heftet får man opplysninger om selve boligen, dens beliggenhet, bilder av boligen, m.m. Boligsalgssannonsen på FINN.no kan sammenlignes som en elektronisk versjon av salgsprospektet.

Salgsdokumentasjonen er ment som et verktøy for både markedsføring av boligen, samt for å gi utfyllende og god informasjon om boligen som selges. Forbrukerrådets rapport om boligkjøp- og salg viser at forbrukerne ønsker enda mer utdypende, klarere og letleselig informasjon i salgsdokumentasjonen, og som nevnt over synes de at spesielt prospektet fra

megler er misvisende med sine vidvinkel bilder og boligstyling. Videre skal det kommenteres at i Forbrukerrådets undersøkelse om erfaringer ved boligkjøp, sier allikevel 29 % at de ikke leser all tilgjengelig informasjon om boligen, mens 35 % leste delvis all tilgjengelig informasjon. Dette står i sterk kontrast til at forbrukerne på den ene siden ønsker mer informasjon, mens de på den andre siden allikevel ikke leser all tilgjengelig informasjon. Forbrukerne har i Forbrukerrådets rapport om boligkjøp- og salg satt ord på at de også ønsker at informasjonen skal være mer klar og lettleselig. Spesielt takstmenn bruker faguttrykk som er vanskelig for en vanlig forbruker å forstå, og dette kan virke demotiverende i forhold til å lese all den informasjonen som er tilgjengelig om boligen. Således får man en situasjon hvor forbrukerne i verste fall er med i en budrunde om en bolig de ikke innehar all informasjon om, selv om den er tilgjengelig. Ved denne problemstillingen kan man stille spørsmål om det vil være gunstig å oppsummere takst-rapporten ved dens slutt, med for eksempel en punktvis liste over positive og negative forhold ved boligen. Hva er i god stand, nytt? Hva har behov for vedlikehold, utskifting? Dette kan være med å skape en bedre forståelse av boligen og dens tilstand, og dermed også økt bevissthet, noe som mulig vil kunne dempe det høye konfliktnivået vi har i dag. I Forbrukerrådets undersøkelse om erfaring ved boligkjøp sier hele 17 % at boligen var i dårligere stand enn forventet.

Videre viser begge rapportene vi har gjennomgått, samt undersøkelsen om erfaringer ved boligkjøp, at mange av forbrukerne føler at tilgjengelig informasjon ofte er misvisende eller feil. Med misvisende menes at boligen fremstilles i bedre stand enn den er, enten ved bruk av vidvinkel bilder, boligstyling og/eller salgspreget vokabular – eller at takst-rapportene ikke inneholder nok vesentlig informasjon om boligen (dette gjelder ofte ved verditakst hvor den tekniske delen av boligen ikke er vurdert). Som nevnt selges de fleste boligene uten en grundig tilstandsrapport, de selges med enkle verditakster eller med meget enkle tilstandsrapporter (Forbrukerrådet, 2016, s. 21). Ved ytterligere undersøkelse av feil/misvisende informasjon viser tabell 7 i kapittel 4.1.1, at ved feilinformasjon er det som oftest takstmannen som har skyld i dette med 36 %. Etter takstmannen kommer eiendomsmegler med 32 % og til slutt selger med 31 %.

I Forbrukerrådets rapport om boligkjøp- og salg kommenterer de at takstmannen har en kritisk rolle, og at forbrukerne forventer at takstmannen er en nøytral og objektiv part. Allikevel kan man se sterke nyanser i arbeidet takstmannen gjør. Takstmann er ingen beskyttet yrkestittel og hvem som helst kan i praksis kalle seg for en takstmann, dette kan være bakgrunnen til de nyansene man opplever i markedet. Forbrukerne opplever å ha

varierende erfaringer med takstmenn – fra de som bruker fem minutter på å vurdere en bolig, til de som er faglig dyktig og tar seg tid til å gjennomføre en god undersøkelse av boligen. Videre kommenterer Forbrukerrådet i sistnevnte rapport at takstmenn ofte bruker forbehold i takst-rapportene sine for å unnlate seg ansvar der de ikke har fått tid og/eller mulighet til å undersøke godt nok. Dette gjør at takstmennene sikrer seg mot å ta ansvar for eventuelle feil som måtte oppstå, og skjerper samtidig undersøkelsesplikten for kjøperne. Samtidig står det i Forbrukerrådets undersøkelse om erfaringer med boligkjøp at 34 % av de intervjuede kunne ønske de hadde bedre tid til å undersøke boligen. Sett i sammenheng så kan dette være en meget uheldig situasjon for boligkjøperen, når takstmannen på sin side setter forbehold i takst-rapporten. Dette fører til at kjøpernes undersøkelsesplikt skjerpes, samtidig føler kjøperne at de ikke har god nok tid til å gjøre nettopp dette fordi budrunden ofte starter rett etter visningen av boligen. Dette kan igjen være en del av bakgrunnen til det høye konfliktnivået vi ser i dag. Som vi ser i tabell 6 i kapittel 4.1.1, er mange av konfliktene som sendes inn til domstolene basert på skjulte feil og mangler (34 %), samt mangelfulle opplysninger (66%).

Videre ser man ofte at informasjonen gitt i takst-rapportene ikke har sammenheng med informasjonen som blir gitt i salgsprospektet fra megler. Et bad i Norge har en levetid på ca. 15 år, og en takstmann vil som oftest gi badet tilstandsgrad (TG) 2 i sin rapport med bakgrunn i levealder, TG 3 om badet er utsatt for vesentlig forringelse. I våre undersøkelser av boligsalgsannonser på FINN.no, fant vi en annonse hvor en eiendomsmegler brukte beskrivelsen «av nyere dato» om et 12 år gammelt bad som nærmet seg slutten av sin estimerte levetid. Dette gir en svært uheldig virkning på forbrukerne, som vil forstå ut av beskrivelsen «av nyere dato», at dette badet vil vare i mange år til, noe som ikke er reelt i en takstmanns øyne. Denne kontrasten mellom takstmannens byggetekniske syn og eiendomsmeglerens estetiske syn skaper stor splid blant forbrukerne, og vil ha en uheldig virkning på forbrukernes syn på eiendomsmeglerens kunnskap, erfaring og holdninger ovenfor kjøpers interesser.

5.4 Forsikringer

Det er stor ubalanse i den økonomiske risikoen mellom boligselger og boligkjøper. Så lenge boligselger tegner en eierskifteforsikring har han tilnærmet null økonomisk risiko, uansett om han/hun bevisst har skjult alvorlige feil og mangler. Et eksempel på dette er i KFE-540

hvor boligkjøper kan bevise at selger bevisst har skjult en alvorlig feil, med to ulike takstmenn som bekrefter at dette måtte selger ha visst om da det var gjemt under gipsplater og et nylig lagt teppegulv, samtidig som løsningen var amatørmessig. I denne saken velger forsikringsselskapet, KKFE og KFE å tro på selger overfor kjøper. Til tross for at selger innrømmer å ha hatt et problem med vanninntrenging i kjelleren, men som ble utbedret i 1985, dette ble ikke nevnt i egenerklæringsskjema. Selger kan ikke dokumentere dette på noen annen måte, han kan heller ikke oppgi kontaktinformasjon til leieboeren som bodde i denne kjellerleiligheten i kort tid. Når vi ser på den høye avslagsprosenten fra KFE i forhold til andre instanser, får vi et inntrykk av at dette må være en vanlig praksis. Da dette selskapet helst vil være mest mulig lønnsomt for sin egen del, og da må de være strenge i sine avgjørelser for å ikke tape for mye penger. Det kan derfor være bedre for kjøper å ta saken videre til Finansklagenemda hvor de ikke har et økonomisk ansvar overfor utfallet. «Forbrukerrådets undersøkelse indikerer at eierskifteforsikringsselskapene kan ha høye krav til boligkjøpernes undersøkelsesplikt» (Forbrukerrådet, 2016, s. 49). Eierskifteselskapene kan i noen tilfeller mene at kjøper skal være mer grundig i sine undersøkelser av boligen enn det takstmann har vært. Som nevnt tidligere mente et forsikringsselskap at kjøper burde forstått at en gammel sluk ville føre til lekkasjer, mens Lagmannsretten avviste et slikt syn.

Av de klagesakene vi gikk igjennom hos KFE fantes det til sammen 24 saker i 2016, hvor kun 4 saker ga fullt medhold til kjøper, og en med delvis medhold. Det var altså 19 saker som fikk avslag eller ble avvist. Alle sakene som fikk medhold var på grunn av manglende/feile opplysninger som var gitt i løpet av salgsprosessen. Det har vært vanskelig å finne publiserte tall fra KFE eller forsikringsselskapet Protector Forsikring, og dette kan ha en sammenheng med at forsikringsselskapet ikke vil at disse tallene skal være kjent for forbrukerne. Dette blir en spekulasjon fra vår side, men det er dette inntrykket vi har fått når vi har gått igjennom flere av deres klagesaker, og når det er så vanskelig å finne årsrapporter fra KFE. Tallene i tabell 2 i kapittel 4.1.1, viser at utfallet av klagesakene er svært ubalansert.

Ubalansen viser seg når selger får medhold eller avslag. Ved tegning av eierskifteforsikring får selger ingen økonomiske konsekvenser slik som kjøper vil få, eierskifteforsikringen vil dekke saksomkostningene til selger og i tillegg erstatning til kjøper. Det er veldig sjeldent at forsikringsselskapet går til regress mot selger. Der hvor selger har boligkjøperforsikring og ikke får medhold må han/hun betale saksomkostninger, dette gjelder også ved delvis medhold. (Forbrukerrådet, 2016, s. 18).

Nedenfor kan vi vise til mulig utfall (Forbrukerrådet, 2016, s.31-32):

Boligselgers risiko ved skjulte feil og mangler:

- Boligkjøper anmelder selger for bedrageri – gevinst til selger (henlegges uten unntak, 39 år siden forrige dom)
- Boligkjøper klager ikke – gevinst til selger
- Boligkjøper klager – selger får kun tap når eierskifteforsikringen går til regress mot selger. Alle andre utfall vil gi gevinst til selger (Forbrukerrådet, 2016, s. 31).

Boligkjøpers risiko ved skjulte feil og mangler:

- Boligkjøper anmelder selger for bedrageri - tap for kjøper (henlegges uten unntak, 39 år siden forrige dom)
- Bolig kjøper klager ikke – tap for kjøper
- Boligkjøper klager – om boligkjøper vinner saken kan utfallet bli gevinst, noe tap eller at han/hun går i null (Forbrukerrådet, 2016, s. 32).

6. Konklusjon

Formålet med denne oppgaven var å undersøke hvordan konflikter ved skjulte feil og mangler kan reduseres ved hjelp av god meglerskikk. Vi har gått igjennom flere klagesaker med bakgrunn i både skjulte feil og mangler, samt feil og manglende opplysninger i de forskjellige klagenemdene. Videre har vi gjennomgått tre rapporter fra Forbrukerrådet/TNS Gallup, sett på statistiske tabeller hos SSB og lest gjennom en del boligsalgsannonser på FINN.no. Funnene vi har gjort har gitt oss bredere forståelse og dypere innsikt i utfordringene som oppstår ved konflikter som omhandler skjulte feil og mangler.

Spesielt har vi oppdaget at en høy andel av konfliktene oppstår fra feil/manglende opplysninger (66%), hvorav 32 % av disse oppsto på grunn av feil/manglende opplysninger direkte fra eiendomsmegler. Boligkjøperne setter ord på at de føler seg alene i kjøpsprosessen, og at eiendomsmegler i mange tilfeller ikke gir et nyansert og ærlig bilde av boligen som er til salgs. Videre setter de også ord på at eiendomsmegler ikke alltid fremstår som en nøytral mellommann, men mer som «selgers mann».

Etter at vi nå har analysert funnene våre kan vi besvare vår problemstilling på følgende måte:

I mange av klagesakene som omhandler skjulte feil og mangler, ser vi at eiendomsmegler kunne gjort noe for å unngå denne konflikten. Det vi så i gjennomgang av klagesakene som omhandlet skjulte feil og mangler var at det ofte var kun enkle tilstandsrapporter eller verdi- og lånetakster som var innhentet. Vi tror at noen av klagesakene kunne vært unngått om det var innhentet en grundigere tilstandsrapport, men dette blir bare spekulasjoner som vi ikke kan få bekreftet. Det er også verdt å nevne at det er selger som avgjør hvilken rapport som skal innhentes, eiendomsmegler kan anbefale selger å innhente en grundigere rapport om megler mener at dette er riktig, hvis selger ikke velger å gjøre dette kan eiendomsmegler trekke seg fra oppdraget.

Derimot har vi oppdaget i undersøkelsen at 32 % av konfliktene oppstår på grunn av feil/manglende opplysninger fra eiendomsmegler. Dette er tall vi mener kan reduseres ved hjelp av god meglerskikk. Feil/manglende opplysninger faller ikke inn under skjulte feil og mangler. God meglerskikk går i direkte samspill med eiendomsmeglers omsorgsplikt, samt eiendomsmeglers undersøkelses- og opplysningsplikt. Det fremkommer av denne undersøkelsen at økende bruk av råd, veiledning og opplysning ovenfor forbrukerne kan ha

en positiv effekt på det høye konfliktnivået vi ser i dag. God meglerskikk fremkommer som en dynamisk rettslig standard, det vil si at den kan endre seg over tid. I rent praktisk betydning for dagens høye konfliktnivå, vil det kunne bety at god meglerskikk i stor grad også må ha større fokus på økt bruk av råd og veiledning ovenfor forbrukerne, for at utøvende god meglerskikk skal gi god nok omsorg ovenfor begge parter.

Kjøperne har høye forventninger til bruktboliger, og dette tror vi eiendomsmegler kan være med på å forsterke. Vi kan ikke si dette med sikkerhet, da vi har ikke fått undersøkt dette godt nok, så videre undersøkelser må gjøres før denne konklusjonen kan gi mer svar. Det vi har lagt merke til i undersøkelser av boligannonse på FINN.no er at eiendomsmegler kan fremstille boligen som bedre enn det tilstandsrapporten tilsier i noen tilfeller. Vi har ikke gjort grundige nok undersøkelser, men eiendomsmeglerne kan bli bedre på å gi et mer riktig inntrykk av boligen i markedsføringen.

Undersøkelsen viser videre at det er flere ulike årsaker til konflikt, det finnes svakheter hos alle partene. Både selgerne og takstmenn gir feil/manglende opplysninger, kjøperne leser ikke godt nok gjennom salgsdokumenter før de gir bud, i tillegg til at de har for høye forventninger.

Videre vil vi påpeke at dette er indikasjoner vi kan se ut ifra de dataene vi har innhentet, analysert og presentert. Ved en mer dyptgående forskningsprosess kan resultatene vike noe fra vår konklusjon. Vi mener allikevel at dette er en relevant tilnærming til dagens utøvelse av megleryrket, og at videre undersøkelser på dette området vil kunne være både interessant og nyttig for å dempe dagens konfliktnivå.

7. Kritikk til eget arbeid

Ved gjennomgangen av de ulike rapportene oppdaget vi ganske raskt at det dukket opp flere spørsmål. Siden vi valgte å ikke ha egne intervjuer får vi derfor ikke svar på disse spørsmålene. Vi tror at om vi hadde intervjuet flere kjøpere kunne vi fått vite mer om eiendomsmeglers arbeid, og om det er noen sammenheng mellom kjøpernes forventninger og den informasjonen som eiendomsmegler gir i annonser, salgsprospekter, bilder og visning. Vi kunne funnet ut om eiendomsmeglers fremstilling av boligen skaper mistillit, om beskrivelsen ikke stemmer med bildene og tilstandsrapporter. Kan eiendomsmeglers dårlige «omdømme» ha noe med dette å gjøre?

Vi har til tider opplevd at det har vært vanskelig å være nøytral og objektiv. På grunn av økt søkelys på konfliktnivået i boligmarkedet gjennom blant annet media, tilegner man seg en forforståelse over problematikken som er vanskelig å legge fra seg når man skal gjøre videre undersøkelser rundt temaet.

Problemstillingen er begrenset da denne kun omhandler skjulte feil og mangler, samt god meglerskikk. En bredere problemstilling ville ført til en mer nyansert besvarelse og flere perspektiver å besvare problemstillingen på, og ikke bare ved bruk av god meglerskikk. Det kan være flere tiltak som vil kunne redusere konflikter som oppstår etter en bolighandel.

7.1.1 Veien videre

I forhold til videre forskning anbefaler vi å gjennomføre intervju med flere kjøpere, takstmenn og eiendomsmeglere. Spesielt dybdeintervju med kjøpere vil være interessant i forhold til deres forventninger til boligen og boligkjøpsprosessen. En mulighet er å gjennomføre et kvasieksperiment, hvor en gruppe blir utsatt for en påvirkning, mens den andre ikke blir det (Johannessen, et al., 2011, s. 78). For eksempel kan disse to gruppene sendes på hver sin visning av samme hus med oppdrag i å gi et fiktivt bud på boligen. Videre kan den ene gruppen bli utsatt for en eiendomsmegler som er ærlig og nyansert når han eller hun fremstiller boligen. Mens den andre gruppen blir utsatt for en eiendomsmegler som har mer fokus på å fremstille boligen mer positivt og ikke like realistisk i forhold til det som møter dem på visning. Det ville vært interessant å se om dette kunne hatt en innvirkning på kjøpernes inntrykk av boligen generelt, eiendomsmeglerens rolle, konfliktnivå i etterkant, samt den endelige gjennomsnittlige prisen fra hver enkelt gruppe.

Videre kan det være interessant å forske på eiendomsmeglers nøytrale mellommannsrolle for å avdekke om det er andre faktorer som kan være med på å redusere konflikt som oppstår etter en bolighandel. Her tenker vi spesielt på at både kjøper og selger må ha tillit til eiendomsmeglers nøytrale mellommannsrolle for at systemet skal fungere (Bråten & Solli, 2012, s. 13). De inntrykkene vi sitter igjen med på slutten av oppgavene er om dette systemet fungerer. Ville en ordning slik som den i Danmark funket bedre enn dagens nøytrale mellommannsrolle, med tanke på interessekonflikter som kan oppstå? Dette er flere av mange spørsmål som vi tror kunne blitt besvart om vi hadde hatt mer tid til å gjøre dypere undersøkelser og med en bredere problemstilling.

Litteraturliste

- Anderssen, Harald B. (2016). *Mangler ved omsetning av boliger*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Avhendingslova, LOV-1992-07-03-93. (2012). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-03-93>
- Bergsåker, T. (2013). *Kjøp av fast eiendom med kommentarer til avhendingsloven*. Oslo: Trygve Bergsåker og Norges Eiendomsmegler Forbund.
- Bergsåker, T. (2010). *Eiendomsmegling: omsorgsplikt og god meglerskikk: med et spesialiststudium av salg ved budgivningskonkurranse*. Oslo: Trygve Bergsåker og Norges Eiendomsmegler Forbund
- Bråthen, T. & Solli, M. R. (2012). *Lærebok i praktisk eiendomsmegling del 2*. Oslo: Norges Eiendomsmegler Forbund
- Eiendomsadvokater. (2017). *Feil og mangler ved fast eiendom – fradrag for standardheving*. Hentet fra <http://www.eiendomsadvokater.no/feil-og-mangler/fradrag-for-standardheving/>
- Eiendomsmeglingsloven, LOV-2007-06-29-73. (2016). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2007-06-29-73?q=eiendomsmeglingsloven>
- Falkanger, T., et al. (1987). Eiendomsmegling. (NOU 1987:14). Hentet fra <http://www.nb.no/nbsok/nb/b6bd8b3ee906b29196110d28f986fcba.nbdigital?lang=no#75>
- Finansklagenemda. (2017). Uttalelse 2017-101. Hentet fra <https://publisering.finkn.no/statement/2017-101>
- Finansklagenemda. (2016). *Årsberetning 2016*. Hentet fra <http://www.finkn.no/Aktuelt?id=80#80>
- Finansklagenemda. (2012). *Årsberetning 2012*. Hentet fra <http://www.finkn.no/Aktuelt?id=80#80>
- Finans- og tolldepartementet. (1988-1989). Ot. Prp. nr. 59 Om lov om eiendomsmegling. Hentet fra https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1988-89&paid=4&wid=c&psid=DIVL519&pgid=c_0522&vt=c&did=DIVL539

- Forbrukerrådet. (2016). *Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring*. Hentet fra <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2017/03/rapport-om-eierskifte-og-boligkjøperforsikringene-og-effektene-i-bolighandelen-forbrukerradet-2016.pdf>
- Forbrukerrådet. (2014). *Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014*. Hentet fra <https://www.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/10/Unders%C3%B8kelse-om-erfaringer-med-boligkj%C3%B8p-i-perioden-2009-2014.pdf>
- Johannessen, A., Tufte, P. & Christoffersen, L. (2010) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Klagenemda for Eierskifteforsikring. (2016). *Uttalelse KFE-540*. Hentet fra <http://www.klagekontoret.no/upload/files/a4075185b10be14629ff094f2fa66a9b160916%20Uttalelse%20KFE%20540.pdf>
- Klagenemda for Eierskifteforsikring. (2016). *Uttalelse KFE-529*. Hentet fra <http://www.klagekontoret.no/upload/files/dc3a307e8e32c41f74b27eba529f9cf4160620%20KFE%20529.pdf>
- Norges Eiendomsmeglerforbund. (2014). *Etiske regler for Norges eiendomsmeglerforbund*. Hentet fra <http://www.nef.no/om-nef/nef-regelverk/etiske-regler-for-norges-eiendomsmeglerforbund/>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester. (2016). *Klagenr: 2016141*. Hentet fra <http://eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/18441>
- Reklamasjonsnemda for eiendomsmeglingstjenester. (2016). *Klagenr: 2016161*. Hentet fra <http://eiendomsmeglingsnemnda.no/arkiv/18450>
- Rosén, K. & Torsteinsen, D. H. (2013). *Eiendomsmegling – rettslige spørsmål*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Strømnes, S. (2013). *Færre klager, men flere får medhold. Eiendomsmegleren 7/8*. Hentet fra https://issuu.com/svein_nef/docs/meglern_7_2013
- Taksere. (2013, 12. november). I Store norske leksikon. Hentet 7. mars 2017 fra <https://snl.no/taksere>
- TNS Gallup. (2011). *Rapport – om boligsalg og kjøp*. Hentet fra <https://www.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2011/06/Rapport-om-boligsalg-og-kj%C3%B8p.pdf>

Vedlegg

Vi har blitt anbefalt å legge ved linker til de rapportene som vi har brukt, da disse tilsammen utgjør 459 sider.

Forbrukerrådet. (2016). *Eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring*. Hentet fra <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2017/03/rapport-om-eierskifte-og-boligkjøperforsikringene-og-effektene-i-bolighandelen-forbrukerradet-2016.pdf>

Forbrukerrådet. (2014). *Undersøkelse om erfaringer med boligkjøp i perioden 2009-2014*. Hentet fra <https://www.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/10/Unders%C3%B8kelse-om-erfaringer-med-boligkj%C3%B8p-i-perioden-2009-2014.pdf>

TNS Gallup. (2011). *Rapport – om boligsalg og kjøp*. Hentet fra <https://www.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2011/06/Rapport-om-boligsalg-og-kj%C3%B8p.pdf>

Her vil vi linke et par eksempler på FINN annonsene:

<https://www.finn.no/realestate/homes/ad.html?finnkode=88469396>

<https://www.finn.no/realestate/homes/ad.html?finnkode=89725950>

<https://www.finn.no/realestate/homes/ad.html?finnkode=85951088>

<https://www.finn.no/realestate/homes/ad.html?finnkode=95323162>

<https://www.finn.no/realestate/homes/ad.html?finnkode=94067319>